



PROMOVENDO A COMUNICAÇÃO INCLUSIVA COM PACIENTES SURDOS: REFLEXÕES E ESTRATÉGIAS PARA AMBIENTES DE SAÚDE

ALINE CESARIO DOS SANTOS VITOR MACHADO; LAÉRCIO FABRICIO ALVES;
RAFAEL BRAGA ESTEVES

RESUMO

Introdução: A comunicação é a espinha dorsal de um atendimento eficaz em ambientes de saúde. No contexto de pacientes surdos, a comunicação adequada se mostra ainda mais crucial, porém, frequentemente, insatisfatória. Compreender as variadas abordagens comunicativas adotadas pelos surdos é vital para a criação de um ambiente de saúde acessível e culturalmente sensível, promovendo assim, uma assistência à saúde equitativa. **Objetivo:** O presente estudo visa elucidar os desafios intrínsecos à comunicação com pacientes surdos em ambientes de saúde, enfocando a formação acadêmica de estudantes de enfermagem e como esta pode atuar como um vetor de melhoria na qualidade do atendimento. **Metodologia:** Empregou-se uma metodologia qualitativa e comparativa, através de uma análise aprofundada via revisão literária e análise de dados secundários, com o intuito de discernir os desafios e melhores práticas para uma comunicação eficaz no atendimento ao paciente surdo. **Discussão:** A discussão sublinha a importância da acessibilidade em ambientes de saúde, especialmente frente ao expressivo número de brasileiros com deficiência auditiva. As abordagens comunicativas, tais como bilinguismo, comunicação total e oralismo, são meticulosamente exploradas, evidenciando suas semelhanças e peculiaridades. Ressalta-se a necessidade de sensibilidade cultural na formação de enfermeiros para assegurar uma assistência de alta qualidade. **Conclusão:** Compreendendo o papel central da comunicação para a qualidade do atendimento em ambientes de saúde, especialmente para pacientes surdos, analisa-se a diversidade de abordagens comunicativas e como estas refletem a complexidade da identidade surda. Assim, almejar um atendimento inclusivo e humano demanda uma abordagem integrada que valorize a diversidade cultural e linguística, fomentando a compreensão e o respeito mútuo. A formação dos profissionais de saúde emerge como elemento essencial neste contexto, contribuindo para um ambiente de saúde acessível e culturalmente sensível.

Palavras-chave: Comunicação Inclusiva; LIBRAS; Formação Acadêmica; Tecnologias Assistidas; Atendimento Inclusivo.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação emerge como um pilar fundamental, constituindo a base para um atendimento eficaz. Ao abordarmos a comunicação, é imperativo lembrar que este elemento é um dos fatores primordiais que determinam a qualidade do atendimento (PEREIRA; SILVA; SAMPAIO; RIBEIRO; CARVALHO, 2023). Contudo, ao analisar o atendimento a pessoas surdas, constata-se que a qualidade do atendimento, avaliada pela comunicação, muitas vezes é percebida como insatisfatória.

Existem várias abordagens de comunicação no contexto da surdez, sendo a LIBRAS,

legalmente reconhecida como língua da modalidade gesto-visual, amplamente utilizada pela comunidade surda do país (BRASIL, 2002). É crucial enfatizar que a comunicação com pacientes surdos transcende as abordagens que envolvem a LIBRAS, como a comunicação total e o bilinguismo. Há um número considerável de surdos, em algumas regiões do país, que adotam a abordagem da oralidade, autodenominando-se “surdos que ouvem”.

Independentemente da abordagem comunicativa, estabelecer um ambiente de saúde acessível e culturalmente sensível é crucial para promover cuidados de saúde equitativos e eficazes, sendo imperativo desenvolver estratégias que conduzam a um atendimento inclusivo (CARVALHO; SANTOS; COELHO, 2022). Tais estratégias devem ser incorporadas durante a formação acadêmica em enfermagem, visto que uma formação humanizada influenciará positivamente a atuação profissional dos futuros enfermeiros (KLOH; LIMA; REIBNITZE, 2014).

O presente trabalho objetiva discutir os desafios na comunicação com pacientes surdos em ambientes de saúde, analisando as distintas abordagens comunicativas dos surdos, com ênfase em como a formação acadêmica do estudante de enfermagem pode atuar como catalisador para a melhoria deste cenário vigente.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia aplicada neste resumo expandido contemplou uma análise metódica de artigos adquiridos através das plataformas ProQuest e das 10 primeiras páginas do Google Scholar, com uma ênfase particular nos publicados no intervalo temporal de 2008 até o presente ano. A condução desta análise se deu por meio da seleção de tópicos-chave que tangem questões centrais: Libras; Formação Humanizada E Enfermagem; Comunicação Eficaz; Metodologia E Inclusão; Atendimento Inclusivo.

A organização deste texto foi elaborada com precisão para exibir as ideias e informações colhidas durante o processo investigativo de forma comparativa, propiciando uma análise qualitativa dos dados obtidos (GIL, 2008). Neste resumo expandido, exploraremos os aspectos cruciais associados à comunicação eficaz com pacientes surdos, ressaltando a importância da LIBRAS e das variadas abordagens comunicativas, bem como a relevância de um ambiente de saúde culturalmente sensível e as estratégias imperativas para a instauração de um atendimento inclusivo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme revelado pelos dados do último Censo, mais de 18 milhões de brasileiros, com idade a partir de 2 anos, apresentam algum tipo de deficiência. O levantamento destacou que 1,2% da população relata algum grau de dificuldade auditiva, mesmo com o uso de aparelhos auditivos. Esses dados sublinham que a acessibilidade é uma pauta extremamente relevante. No entanto, a necessidade de acessibilidade e inclusão não garante sua eficácia. Ao focarmos no atendimento humanizado e inclusivo, constatamos que isso não é uma realidade na maior parte do país (THOMAZ et al., 2019).

Desde 2014, temos implementado a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PORTARIA n.º 2.761, 2013), que enfatiza que a aprendizagem contínua deve ser uma prática cotidiana. Seus princípios, delineados em seu Art. 3º, englobam o diálogo e a amorosidade, entre outros. Como esses princípios, essenciais para um atendimento genuíno, inclusivo e humano, podem ser postos em prática quando um dos interlocutores (o paciente) é surdo? Como ele pode usufruir dos benefícios que essa política oferece aos cidadãos brasileiros, sendo ele também um cidadão?

É amplamente reconhecido que a comunicação através da Língua Brasileira de Sinais

(LIBRAS) é central para o atendimento aos pacientes surdos em ambientes de saúde. É crucial destacar que a LIBRAS é a língua materna dos surdos, sendo uma língua gesto-visual (SOLER; MARTINS, 2022), e no cenário ideal, os profissionais de saúde, especificamente os enfermeiros, teriam competência em LIBRAS para estabelecer uma comunicação eficaz (BRASIL, 2002). Entretanto, a realidade atual diverge do ideal, com muitos profissionais incapazes de se comunicar em LIBRAS e muitos pacientes adotando abordagens de comunicação que não incluem a LIBRAS.

Ao nos aprofundarmos na compreensão da surdez, percebemos que isso vai além da capacidade auditiva; implica uma identidade multifacetada (SKLIAR, 2010). Essa identidade é moldada tanto pelas diversas abordagens de comunicação existentes quanto pelas consequências das abordagens escolhidas, conforme ilustrado no Quadro 1.

Quadro 1: Abordagens de Comunicação utilizadas no Cenário de Surdez

ABORDAGEM	CARACTERÍSTICAS	SIMILARIDADES	PARTICULARIDADES	HABILIDADES NECESSÁRIAS
Bilinguismo	Reconhece e valoriza tanto a língua de sinais e quanto a língua falada	Como a Comunicação Total, foca na aquisição das duas línguas, porém não concomitante.	Uso de língua de sinais e língua oral equilibradamente	Proficiência na língua de sinais usada no país.
	Considera surdez como parte da diversidade linguística	Como a Comunicação Total, incentiva a comunicação bimodal.	Ensino das duas línguas desde cedo. Língua gesto-visual como L1 e língua falada como L2.	Compreensão básica da cultura surda.
	Promove a identidade surda e sua cultura	A língua falada é trabalhada como L2 para escrita principalmente, não com o estímulo da fala.		Sensibilidade à diversidade surda.
	Permite escolha de preferência da comunicação que ele se entende melhor, sendo a língua falada apenas para comunicação escrita.			
Comunicação Total	Uso de múltiplas estratégias de comunicação, incluindo fala, leitura labial, gestos e língua de sinais	Flexibilidade na comunicação	Como no bilinguismo: Individualização da abordagem conforme as necessidades do	Treino em várias técnicas de comunicação.

			paciente.	
	Foco na Comunicação eficaz em situações variadas.			Compreender as limitações da comunicação do paciente.
	Abordagem centrada no paciente.			Habilidades de escuta e observação.
Oralismo	Ênfase na comunicação oral, incluindo a fala e a leitura labial.	Foco na fala e audição.	Uso mínimo da língua de sinais. Alguns não sabem nada.	Proficiência em fala e leitura labial.
	Integração de aparelhos auditivos ou implantes cocleares.			Habilidades de pronúncia e articulação.
	Incentivo à compreensão auditiva e desenvolvimento da fala.			Conhecimento de técnicas de leitura labial.

Fonte: Próprio autor

A oralidade é uma dessas abordagens, definida como um método que enfatiza o desenvolvimento da língua oral e auditiva como meio de comunicação para pessoas surdas, visando a integração social e o aproveitamento da audição residual, quando possível, com o auxílio de aparelhos auditivos (SANTANA, 2019). Quando o paciente surdo é oralizado e adota essa abordagem para comunicação, a competência em LIBRAS não é eficaz.

Pode-se erroneamente presumir que, por ele ler lábios e se comunicar em português falado, a comunicação será eficaz. No entanto, ainda existe a barreira do entendimento, seja porque a leitura labial proporciona apenas cerca de 30% de compreensão, podendo gerar equívocos (HOANG, 2011), ou porque o vocabulário utilizado em atendimentos é frequentemente incompreendido pelos pacientes, sejam eles surdos ou não (OLIVEIRA; CELINO; COSTA, 2015).

Uma alternativa no atendimento a pessoas surdas é a utilização de intérpretes de Libras (presenciais ou via videochamada). Eles se mostram muito eficazes quando há disponibilidade de profissionais que aderem aos padrões éticos para tais situações. O entrave é que nem sempre isso é possível. Frequentemente, os intérpretes são membros da família e, em alguns casos, a proximidade e o parentesco podem interferir nas informações transmitidas ou causar desconforto ao paciente (SILVA; CAMPOS; COSTA; FREITAS, 2022).

Não há um cenário ideal quando tratamos de uma comunidade tão diversificada e com tantas influências, sendo imperativo recordar que não existe uma solução única. Todavia, todas essas abordagens tornam-se eficazes quando integradas a um projeto voltado para proporcionar um ambiente de saúde acessível e culturalmente sensível. Esse é o pilar do atendimento humanizado e deve ser apresentado não apenas em diferentes cenários para os estudantes de enfermagem, mas também deve ser enfatizado o princípio da inclusão, pois a educação e a formação, em seu sentido mais amplo, permeiam todos os aspectos quando se busca mitigar as fragilidades atuais no atendimento aos pacientes surdos (BARROSO; FREITAS; WETTERICH, 2020).

A formação de profissionais de saúde sensíveis é um ponto crucial para que, ao ingressarem no mercado de trabalho, sejam profissionais flexíveis, que, ao enfrentarem barreiras de comunicação, tenham os princípios do atendimento equitativo intrínsecos em suas ações e consigam encontrar as melhores alternativas para cada situação (KLOH; LIMA; REIBNITZE, 2014).

Por último, a pesquisa indicou que a falta de sensibilidade cultural por parte dos profissionais de saúde pode criar barreiras na comunicação e resultar em atendimento de baixa qualidade. Ao compreender as diferentes abordagens de comunicação, torna-se possível adotar a prática de perguntar ao paciente qual a melhor abordagem de comunicação (SILVA; CAMPOS, COSTA; FREITAS, 2022). Portanto, a formação dos enfermeiros deve englobar componentes de sensibilidade cultural e competência em comunicação com pacientes surdos. Isso implica na compreensão das diferenças culturais e linguísticas, bem como no respeito pelas escolhas individuais dos pacientes surdos quanto à sua forma de comunicação.

4 CONCLUSÃO

Mediante a revisão da literatura atual, é evidente que a comunicação assume uma posição central na qualidade do atendimento em contextos de saúde, com uma ênfase particular no atendimento a pacientes surdos. Simultaneamente, a variedade de métodos de comunicação, englobando a LIBRAS, a Comunicação Total e o Oralismo, espelha a complexidade da surdez enquanto uma identidade multifacetada.

Para alcançar um atendimento inclusivo e eficiente, é imperativo que a formação acadêmica de estudantes de enfermagem incorpore um ensino direcionado para técnicas e habilidades que sensibilizem os futuros profissionais às demandas culturais e linguísticas dos pacientes surdos. Tal preparo capacita os profissionais a estabelecerem uma comunicação eficaz, honrando as escolhas individuais de métodos de comunicação, e assegurando que os profissionais de saúde estejam aptos a proporcionar um atendimento equitativo e de alta qualidade.

No cerne, a aspiração por um atendimento inclusivo e humano aos pacientes surdos demanda uma abordagem holística que celebre a diversidade linguística e cultural, fomentando o entendimento e o respeito mútuos. A capacitação dos profissionais de saúde é um pilar fundamental neste trajeto, contribuindo significativamente para a criação de um ambiente de saúde acessível e culturalmente receptivo.

REFERÊNCIAS

BARROSO, H. C. S. M.; FREITAS, D. A.; WETTERICH, C. B. A comunicação entre surdos e profissionais da saúde: uma revisão bibliográfica. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, v. 4, n. 1, 2020.

BRASIL. **Lei n.º 10.436**, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais — Libras e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Seção 1, p. 1.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria n.º 2.761**, de 19 de novembro de 2013. Institui a Política Nacional de Educação Popular em Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (PNEPS-SUS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 de novembro de 2013. Seção 1, p. 103.

CARVALHO, M. C. M.; SANTOS, R. S.; COELHO, L. O. A comunicação inclusiva na

assistência de enfermagem: uma revisão integrativa. **Revista de Enfermagem UFPE**, v. 16, n. 1, p. 1-11, 2022.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2008.

HOANG, L. et al. Assessing deaf cultural competency of physicians and medical students. **Journal of Cancer Education**, v. 26, n. 1, p. 175 – 182, 2011.

KLOH, D.; LIMA, M. M.; REIBNITZE, K. S. Compromisso ético-social na proposta pedagógica da formação em enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 23, n. 2, 484 – 491 2014.

OLIVEIRA, Y. C. A. de; CELINO, S. D. M.; COSTA, G. M. C. Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 307 – 320, 2015.

PEREIRA, J. F.; SILVA, N. C. M.; SAMPAIO, R. S.; RIBEIRO, V. dos S.; CARVALHO, E. C. Estratégias de comunicação enfermeiro-paciente: proposta de um vídeo educativo para estudantes de enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, [S.l.], v. 31, p. e3859, 2023. DOI: 10.1590/1518-8345.6177.3859.

SANTANA, A. P. **Surdez e linguagem**. 5. ed. São Paulo: Summus, 2019. Livro eletrônico. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 10 out. 2023.

SILVA, B. L. O.; CAMPOS, M. S. M. S.; COSTA, P. L. F.; FREITAS, V. L. A comunicação na enfermagem durante a assistência ao paciente com deficiência auditiva: uma revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 9, e40411932176, 2022. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i9.32176>>. Acesso em: 10 out. 2023.

SKLIAR, Carlos. **Um olhar sobre o nosso olhar acerca da surdez e das diferenças**. In A surdez: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação, 2010, (4ª ed. atual. artog.).

SOLER, P. S.; MARTINS, V. R. O. Língua portuguesa para surdos e seu aprendizado com Libras. **Revista Educação Especial**, v. 35, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/educacaoespecial>>.

SOUZA, C. H. L. de; OLIVEIRA, A. M. G. de; OLIVEIRA, M. F. T. L.; SANTOS, J. H. dos; FREITAS, M. C. de. A Importância da Disciplina de Libras Durante Graduação em Enfermagem para uma Prestação Humanizada da Assistência. **Revista de Casos e Consultoria**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. e13127993, abr. 2022.

THOMAZ, Manuela Maschendorf et al. Acessibilidade do adolescente com deficiência auditiva aos serviços de saúde. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 21, 2019. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/55502>>. Acesso em: 27 jul. 2021.