

## Comunicação efetiva como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva

Effective communication as a way of inclusion in the care for hearing impaired persons

La comunicación efectiva como vía de inclusión en la atención a las personas con discapacidad auditiva

Recebido: 11/09/2022 | Revisado: 28/09/2022 | Aceitado: 02/10/2022 | Publicado: 09/10/2022

**Jane Karla de Oliveira Santos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1276-9426>

Centro de Educação Tecnológica, Brasil

E-mail: [karla.santos@hotmail.com](mailto:karla.santos@hotmail.com)

**Maria do Amparo Veloso Magalhães**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8330-3247>

Centro de Educação Tecnológica, Brasil

E-mail: [velosocirurgia@yahoo.com.br](mailto:velosocirurgia@yahoo.com.br)

**Isabela Soares Uchôa**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5375-1479>

Universidade de São Paulo, Brasil

E-mail: [risabela927@gmail.com](mailto:risabela927@gmail.com)

**Francisco Ariel Paz Santos Freitas**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7803-1200>

Centro Universitário Santo Agostinho, Brasil

E-mail: [arielpazsantos@hotmail.com](mailto:arielpazsantos@hotmail.com)

**Suzanne Tatianne Teixeira Nascimento**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8304-648X>

Centro Universitário Santo Agostinho, Brasil

E-mail: [suzzannytianne@hotmail.com](mailto:suzzannytianne@hotmail.com)

### Resumo

O objetivo desse trabalho é identificar, por meio de uma revisão bibliográfica, a importância da comunicação efetiva realizada pelos profissionais de saúde como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva nos serviços de saúde, e as dificuldades e obstáculos que envolvem essa prática. Trata-se uma pesquisa bibliográfica, utilizando – se a estratégia de busca PICO para identificação e recolhimento das amostras estudadas, baseado na questão norteadora “Qual a importância da comunicação efetiva realizada pelos profissionais de saúde como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva nos serviços de saúde?”. A análise resultou em 11 artigos que foram categorizados e analisados de acordo com o perfil das produções científicas e os resultados em evidência encontrados. A literatura demonstrou que os profissionais de saúde das diferentes especialidades, em sua grande maioria, se sentem despreparados para atender esse público, por não saberem se comunicar através da Língua Brasileira de Sinais. Isso reflete a fragilidade na formação desses profissionais que não têm contato com a LIBRAS, durante a graduação e nem depois de formados, desrespeitando leis que garantem o direito das pessoas surdas.

**Palavras-chave:** Pessoal de saúde; Línguas de sinais; Comunicação em saúde.

### Abstract

The objective of this work is to identify, through a bibliographic review, the importance of effective communication carried out by health professionals as a form of inclusion in the care of people with hearing impairment in health services, and the difficulties and obstacles that involve this practice. This is a bibliographic research, using the PICO search strategy to identify and collect the studied samples, based on the guiding question "What is the importance of effective communication carried out by health professionals as a way of inclusion in the care of people with hearing loss" in health services?". The analysis resulted in 11 articles that were categorized and analyzed according to the profile of scientific production and the results found in evidence. The literature has shown that health professionals from different specialties, for the most part, feel unprepared to serve this public, because they do not know how to communicate through the Brazilian Sign Language. This reflects the fragility in the training of these professionals who do not have contact with LIBRAS, during graduation or after graduation, disregarding laws that guarantee the rights of deaf people.

**Keywords:** Health personnel; Sign languages; Health communication.

## Resumen

El objetivo de este trabajo es identificar, a través de una revisión bibliográfica, la importancia de la comunicación efectiva que realizan los profesionales de la salud como forma de inclusión en el cuidado de las personas con deficiencia auditiva en los servicios de salud, y las dificultades y obstáculos que implica esta práctica. Se trata de una investigación bibliográfica, utilizando la estrategia de búsqueda PICO para identificar y recolectar las muestras estudiadas, a partir de la pregunta orientadora "¿Cuál es la importancia de la comunicación efectiva realizada por los profesionales de la salud como forma de inclusión en el cuidado de las personas con hipoacusia?" "¿en los servicios de salud?". El análisis resultó en 11 artículos que fueron categorizados y analizados según el perfil de producción científica y los resultados encontrados en evidencia. La literatura ha demostrado que los profesionales de la salud de diferentes especialidades, en su mayoría, se sienten poco preparados para atender a este público, porque no saben comunicarse a través de la Lengua de Signos Brasileña. Esto refleja la fragilidad en la formación de estos profesionales que no tienen contacto con LIBRAS, durante la graduación o después de la graduación, desconociendo las leyes que garantizan los derechos de las personas sordas.

**Palabras clave:** Personal de salud; Lenguas de señas; Comunicación en salud.

## 1. Introdução

A deficiência auditiva é perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. Atualmente na população mundial existem 360 milhões de pessoas com deficiência auditiva incapacitante. Essas pessoas podem possuir surdez leve/moderada, que é considerado a perda da audição de até 70 decibéis, ou surdez severa/profunda, que é uma perda da audição com mais de 70 decibéis. As pessoas com surdez severa/profunda encaram dificuldade de compreender a voz humana, usando ou não o aparelho auditivo, e de adquirir, conseqüentemente a língua oral (Gonçalves & Silvano, 2019).

O não reconhecimento dessa peculiaridade linguística dificulta o acesso da população surda aos serviços de atenção básica, oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). A ausência de intérpretes e a falta de preparo dos funcionários no atendimento aos surdos são aspectos que fragilizam o vínculo comunicativo na realização de tratamento adequado. Torna-se imperativo que profissionais da saúde conheçam as questões que envolvem a identidade e cultura surda, a fim de não comprometer a assistência que lhe é prestada (Silva & Andrade, 2018).

Na área da saúde a comunicação do profissional com o paciente representa a principal maneira de criar vínculos com o paciente e familiares. Para que haja uma eficaz comunicação entre profissionais da saúde e alguém surdo é necessário tomar medidas cabíveis para facilitar a linguagem, evitando barreiras. Embora seja um direito da pessoa surda ter acesso a serviços de saúde de qualidade, estes são por muitas vezes, atendidos de maneira incorreta e até mesmo são, em alguns casos, desrespeitados em sua condição, pois há dificuldade na comunicação, já que os serviços de saúde não possuem profissionais capacitados para um atendimento de excelência a eles (Ramos & Almeida, 2017).

Para isso o profissional precisa ter o mínimo de conhecimento da língua que foi devidamente reconhecida como língua oficial dos surdos aqui no Brasil pela Lei nº 10.436/2009, que é conhecida como Libras, pois sabe-se que a acessibilidade dessas pessoas nos serviços de saúde no Brasil é precária, pois eles têm a dificuldades de ter uma interação com o profissional de saúde, justamente pelo não conhecimento da língua (Lima & Lima, 2019).

Conceber as pessoas com deficiências como sujeitos de direito é reconhecer seu direito perante a igualdade na participação, na configuração e na construção do espaço social que também é seu. Nesse contexto de desassistência às pessoas com deficiência, encontra-se o surdo, que busca melhoria no atendimento à sua saúde. Perceber a realidade do surdo no atendimento à sua saúde, promover meios para ressignificá-la torna-se essencial para reformar o pensamento sobre a inclusão e propor medidas de inclusão, segundo o entendimento de Wetterich, et al., (2020).

Diante do exposto, o objetivo desse trabalho é identificar, por meio de uma revisão bibliográfica, a importância da comunicação efetiva realizada pelos profissionais de saúde como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva nos serviços de saúde, e as dificuldades e obstáculos que envolvem essa prática.

## 2. Metodologia

O presente estudo trata de uma revisão integrativa, a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, permitindo a inclusão de estudos experimentais e não experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado. Além disso combina os dados da literatura teórica e empírica incorporando um vasto leque de propósitos: definição de conceitos, revisão de teorias e evidências, e análise de problemas metodológicos de um tópico particular (Souza, et al., 2010).

A Pesquisa Baseada em Evidências tem sua importância na abordagem de solução de problemas para a tomada de decisão a partir da melhor e atual evidência, dentro da competência e contextos analisados (Mendes, et al., 2008). Essa revisão integrativa cumpriu suas seis fases estruturantes: 1º Definição da pergunta de pesquisa; 2º Busca ou amostragem na literatura – estabelecimento de critérios para a inclusão e exclusão de estudos; 3º Coleta de dados – definição de instrumento para reunir e sintetizar as informações, categorização dos estudos; 4º Avaliação dos estudos incluídos na revisão – avaliar o nível da evidência; 5º Interpretação dos resultados – comparação dos resultados com conhecimento teórico, identificação de conclusões e implicações resultantes; 6º apresentação da revisão integrativa - elaboração do documento para a descrição das etapas utilizadas (Lopes & Santos, 2020).

A pergunta norteadora do processo revisional foi construída por meio da estratégia PICo (P=População, I=Interesse, Co=Contexto) (Freitas, et al., 2020) e consistiu em: Qual a importância da comunicação efetiva realizada pelos profissionais de saúde como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva nos serviços de saúde?

Foram utilizados os descritores: “Pessoal de Saúde”; “Línguas de Sinais” e “Comunicação em Saúde” para realizar a busca dos estudos. Eles foram combinados entre si com o conector booleano OR dentro de cada conjunto da estratégia PICo e, posteriormente, cruzados com o operador booleano AND, como exposto no Quadro 1

**Quadro 1:** Estratégia de busca PICo, 2022.

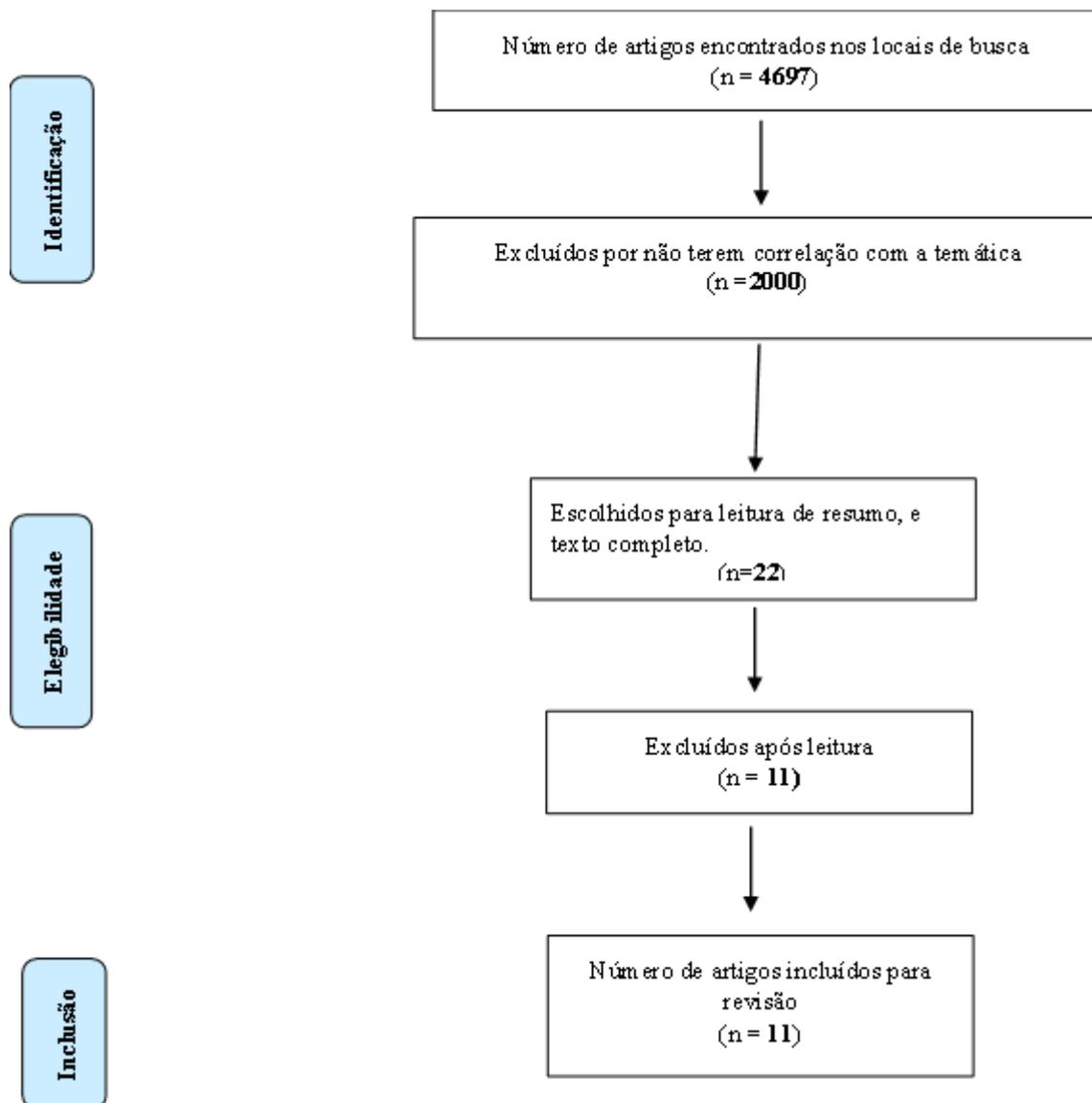
Acrônimos	Componentes	Descs/Machs
<b>P</b>	População	("Pessoal de Saúde") OR ("Health Personnel") OR ("Personal de Salud")
<b>AND</b>		
<b>I</b>	Fenômenos de interesse	("Línguas de Sinais") OR ("Sign Language") OR ("Lengua de Signos")
<b>AND</b>		
<b>Co</b>	Contexto	("Comunicação em Saúde") AND ("Health Communication") AND ("Comunicación en Salud")

Fonte: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), 2022.

A busca pelos dados primários ocorreu durante o mês de junho de 2022, buscou-se nas fontes de dados Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde – LILACS por meio do Portal Regional da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), *SSciVerse* SCOPUS, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* – MEDLINE através da PUBMED e EMBASE.

Utilizou-se como critério de inclusão para a seleção de amostra os artigos indexados de 2017 a 2022, em periódicos nacionais e internacionais, disponibilizados na íntegra (texto completo) gratuitamente e em língua portuguesa, inglesa e espanhola que respondam a temática do estudo, incluindo estudos do tipo qualitativo, quantitativo e mistos. Foram excluídos da amostra, publicações cujos títulos e/ou objetivos não possuíam ligação direta com a temática bem como, resumos, teses, dissertações e monografias, publicações fora do intervalo de tempo definido, que não estavam disponibilizadas na íntegra, e nos idiomas selecionados, resultando em um total de 11 artigos que compuseram essa revisão, como mostra a Figura 1:

**Figura 1:** Fluxograma de pesquisa conforme o modelo PRISMA, 2022. (n= 11).



Fonte: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), 2022.

A análise das amostras foi realizada através da categorização dos dados por meio da convergência e similaridade das informações encontradas. Foi utilizado como auxílio um formulário semiestruturado que contemplou dois Eixos de informações. No Eixo I – Perfil das produções e Eixo II – Resultados em evidência, para facilitar o entendimento, organização e condensação dos dados, obedecendo ao objetivo proposto na pesquisa.

Os produtos da revisão foram organizados através de quadros, utilizando a ferramenta *Microsoft Word*, conforme a categorização estabelecida no formulário. As categorias foram discutidas com base na literatura atual, possibilitando o conhecimento do leitor sobre a temática em estudo.

### 3. Resultados

A partir da leitura e análise do material encontrado conforme os critérios de elegibilidade definidos no tópico Metodologia, foram agrupadas informações pertinentes ao Eixo I – Perfil das produções, entre os quais: título, autores, ano de

publicação, idioma, base de dados e abordagem metodológica, como demonstra o quadro 2:

**Quadro 2:** Categorização dos artigos quanto ao Título, ano, autores, idioma, base de dados e abordagem.

Nº	Título	Autores	Ano	Idioma	Base de dados	Abordagem
01	Aspectos da comunicação do sujeito surdo e a sua inclusão na sociedade	Ribeiro e Festa	2017	Português	LILACS	Qualitativa exploratória
02	<i>Main difficulties and obstacles faced by the deaf community in health access: an integrative literature review</i>	Souza <i>et al.</i>	2017	Inglês	MEDLINE	Qualitativa
03	<i>Deafness and health care: challenges to the implementation of the Care Network for the Disabled</i>	Nóbrega, Munguba, Pontes.	2017	Inglês	SciELO	Qualitativa
04	“Meu Sonho É Ser Compreendido”: Uma Análise da Interação Médico-Paciente Surdo durante Assistência à Saúde	Pereira <i>et al.</i>	2020	Português	MEDLINE	Observacional descritivo
05	<i>Comunicación con personas con deficiencia auditiva en la óptica de profesionales de salud</i>	Marquete, Costa e Teston	2018	Espanhol	LILACS	Quantitativa
06	<i>Fragility in the training of health professionals regarding the Brazilian Sign Language: a reflection on the health care of the deaf</i>	Mazzu-Nascimento <i>et al.</i>	2020	Inglês	SciELO	Descritiva
07	Dificuldades no acesso da comunidade surda à rede básica de saúde: revisão integrativa	Dos Santos <i>et al.</i>	2021	Português	MEDLINE	Qualitativa
08	<i>A perspective of the deaf as a patient in health care</i>	Silva <i>et al.</i>	2020	Inglês	MEDLINE	Descritiva
09	<i>La percepción de los sujetos con deficiencia auditiva acerca de su atención en los servicios de salud</i>	Vieira, Caniato e Yonemotu	2017	Espanhol	SciELO	Quantitativa
10	A dificuldade no atendimento médico às pessoas surdas	Cotta <i>et al.</i>	2019	Português	MEDLINE	Quantitativa
11	Relação comunicativa entre o profissional de saúde e os surdos: uma revisão bibliográfica	Silva e Almeida	2017	Português	LILACS	Qualitativa

Fonte: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), 2022.

Como demonstra o quadro anterior, observa-se grande distribuição entre os anos de publicação, no entanto, o ano de 2017 apresenta maior frequência de publicação de artigos acerca da temática totalizando 5 publicações.

Em relação ao idioma empregado, foram encontrados estudos nas três línguas selecionadas para a pesquisa, mas houve predomínio do emprego da língua portuguesa, estando presente em 5 das 11 publicações, demonstrando que a temática deve ser ampliada e mais discutida em âmbito internacional.

Já na abordagem metodológica houve variação entre pesquisas qualitativas, quantitativas, descritivas, observacional e de caráter exploratório. Mesmo que o predomínio tenha sido dos estudos qualitativos, essa variação demonstra que existem muitas maneiras de abordagem da temática o que favorece a diversidade de pesquisas na literatura.

Por fim, os maiores achados foram encontrados na *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* – MEDLINE, com 5 estudos publicados, seguido da Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde – LILACS e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) que tiveram o mesmo número de publicações, ambas com 3 estudos.

Além disso, os dados foram organizados conforme os requisitos do Eixo II – Resultados em evidência, retirados de cada publicação após uma análise criteriosa, feita por dois revisores separadamente, e enviadas a um terceiro, a fim de responder o seguinte questionamento: Qual a importância da comunicação efetiva realizada pelos profissionais de saúde como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva nos serviços de saúde? Conforme mostra o Quadro 3:

**Quadro 3:** Resultados em evidência (n=11).

Nº	Título	Resultados encontrados
01	Aspectos da comunicação do sujeito surdo e a sua inclusão na sociedade	Observou -se que ainda existe grande preconceito da parte dos ouvintes, e as leis que transmitem ao sujeito surdo direitos de cidadania, como educação, saúde, trabalho, e o direito de participar da sociedade, ainda não são cumpridos. Ainda que a Libras seja reconhecida como meio de comunicação do surdo desde 2002, grande parte da população desconhece questões relacionadas à surdez, sobre a Libras e quando se fala em surdo, essas pessoas têm sobre o sujeito surdo aquela visão patológica de que o surdo é deficiente e não é capaz de realizar nada, nem de se comunicar.
02	Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura	Evidenciou-se que as dificuldades enfrentadas pelas pessoas surdas quando buscam atendimento em saúde são ligadas à comunicação, bem como desconhecimento de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) por grande parte dos profissionais de saúde. Além disso, também há a necessidade de familiar ou intérprete presente durante a consulta e a falta de compreensão de grande parte da comunidade surda como sujeitos bilíngues e multiculturais.
03	Atenção à saúde e surdez: desafios para implantação da rede de cuidados à pessoa com deficiência	O estudo evidenciou três categorias temáticas: barreiras nos serviços de saúde; atitudes para minimizar as barreiras de comunicação; e, sugestões para melhoria da assistência nos serviços de saúde. Essas informações podem interferir na assistência integral e humanizada à saúde. Em razão das dificuldades, surdos e profissionais de saúde recorrem a distintas estratégias para viabilizar o atendimento.
04	“Meu Sonho É Ser Compreendido”: Uma Análise da Interação Médico-Paciente Surdo durante Assistência à Saúde	Dentre os médicos e acadêmicos, 76% afirmaram que já atenderam um paciente com surdez grave parcial ou severa. Embora 49% dos surdos tenham afirmado que já sentiram algum desconforto e também alguma segurança no atendimento, 55,5% mencionaram que já deixaram de ir ao médico por medo de não serem compreendidos ou relataram algum problema, como dor, desconforto ou angústia. A participação de acompanhantes como mediadores da relação médico-paciente foi a estratégia mais apontada por todos os participantes. Entre os entrevistados surdos, outras estratégias frequentes mencionadas foram leitura labial e Libras; no caso dos médicos, mímica e escrita; em relação aos internos, leitura labial e escrita. Todas as estratégias não são resolutivas.
05	Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde	Verificou-se que 92,4% dos profissionais acreditavam estar despreparados para atender o deficiente auditivo, 83,8% não sabiam comunicar-se com esses e 96,5% não sabiam se comunicar em Libras. Muitos utilizavam estratégias visando quebrar a barreira de comunicação, tais como: gestos e escritas (18,7%), fala e gestos (11,6%), entre outros.
06	Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de Sinais: reflexo na atenção à saúde dos surdos	Foram localizados 5317 cursos e, destes, 2293 (43,1%) ofereciam disciplina de Libras, sendo 16,7% como disciplina obrigatória e a maioria (83,3%) como optativa. Em relação ao período ofertado, não houve um padrão, variando desde o primeiro até o décimo. Quanto à carga horária destinada à disciplina, dentre os 2077 cursos que disponibilizavam essa informação, 11,1% ofertavam a disciplina com carga horária de até 20 horas, 49,4% com carga horária entre 21 e 40 horas, 29,9% entre 41 e 60 horas, 9,1% entre 61 e 80 horas. Apenas 0,5% dos cursos destinavam mais que 80 horas para o ensino de Libras. Em média, os cursos de graduação em IES públicas dedicavam 53,1 horas ao ensino de Libras, enquanto os cursos de IES privadas dedicavam 45,8 horas.
07	Dificuldades no acesso da comunidade surda à rede básica de saúde: revisão integrativa	Foram encontradas três principais dificuldades: barreira comunicacional entre surdo e profissional de saúde; escassez de profissionais capacitados e ausência de intérpretes de Libras nos serviços da Atenção Básica.
08	A perspectiva do surdo enquanto paciente no atendimento à saúde	O enfermeiro possui um papel importante no acolhimento e cuidado durante a assistência à saúde, sendo a comunicação, análise e interação com o paciente, uma das suas principais ferramentas de atuação. Observou-se que é de suma importância a necessidade da implantação da Língua Brasileira de Sinais nos diversos níveis de atenção à saúde, tendo em vista as diversas dificuldades enfrentadas durante o atendimento a pessoa surda.
09	Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde	Barreiras na comunicação entre os usuários e os profissionais de saúde foram ressaltadas, levando a dificuldades no acesso e dúvidas por parte dos pacientes. A ausência de intérpretes nos serviços foi evidenciada. A presença do acompanhante foi relatada frequentemente, e discutiram-se as implicações desse fato para o vínculo entre médico e paciente e para a privacidade e autonomia dos sujeitos surdos.
10	A dificuldade no atendimento médico às pessoas surdas	Dezesseis surdos foram entrevistados, constando-se que 56,25% são usuários exclusivos do sistema público de saúde (SUS). O atributo que mais se destacou das 15 perguntas foi o item cinco: “o médico demonstrou empenho em tentar comunicar-se por Libras?”, no qual 100% da amostra disse que tais profissionais não se empenharam em tentar se comunicar utilizando esta linguagem.
11	Relação Comunicativa entre o Profissional de Saúde e os Surdos: Uma Revisão Bibliográfica	Os estudos encontrados sobre essa relação comunicativa, apontaram que o usuário surdo e a sua família encontram diversas barreiras comunicativas, o que prejudicam a interação e o acolhimento nos serviços de saúde. É notório a precisão de mais estudos sobre a referida temática.

Fonte: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), 2022.

Analisou-se que a maior parte dos artigos que compuseram a revisão tratam sobre a importância da comunicação qualificada para inclusão dos pacientes com deficiência auditiva nos serviços de saúde, entretanto, mesmo que haja tal valor, ainda existem muitas dificuldades e obstáculos para efetivação dessa prática, o que torna o estudo ainda mais necessário para ampliação do conhecimento acerca do tema.

## 4. Discussão

### 4.1 Percepção dos profissionais de saúde e as dificuldades na comunicação com as pessoas surdas

Muitos estudos realizados na área da surdez mostram que existe uma difícil ligação dos surdos com a língua oral majoritária e a sociedade ouvinte. Essa discussão sobre a inclusão de sujeitos surdos precisa ser realizada porque existe uma grande parcela da população no Brasil que é surda. Dessa forma, é possível conhecer a diferença na concepção dos sujeitos surdos pela sociedade. A concepção que prevalece é a da surdez encarada como um problema que precisa ser corrigido, sem levar em consideração que os surdos são diferentes dos ouvintes, são pessoas que precisam ser respeitadas e aceitas como elas são, pois elas têm sua própria língua para efetuar a comunicação e não precisam ser iguais a maioria das pessoas (ouvintes), para serem inseridos na sociedade (Ribeiro & Festa, 2017).

No estudo de Souza *et al.* (2017) os autores apontaram alguns dos principais problemas enfrentados pela comunidade surda no acesso aos serviços públicos e de saúde: barreiras comunicacionais, escassez de Aparelhos de Amplificação Sonora Individuais (AASI), poucas adaptações para usuários surdos, falta de capacitação dos funcionários, ausência de legendas em campanhas, ausência de fila preferencial e serviços. Dessa forma, nota-se que comunidade surda é minoria linguística e cultural que sofre marginalização em grande parte dos serviços públicos, na área da saúde, por exemplo, enfrentam grandes obstáculos referentes à acessibilidade ao SUS.

Nóbrega, et al., (2017) realizaram uma pesquisa de abordagem qualitativa, na cidade de Fortaleza, situada na região do Nordeste brasileiro, e demonstraram que no dia a dia, a realidade confirma a escassez de profissionais de saúde que se comunicam adequadamente com as pessoas surdas. Poucos conhecem a língua de sinais e as peculiaridades da cultura surda, e um quantitativo ainda menor se comunica por essa língua. A assertiva é confirmada por meio do relato desses usuários:

[...] às vezes eu sentia uma dor, algum problema, ou estava vomitando, aí eu resolvia ir ao médico [...] eu explicava que estava evacuando demais, e ele queria me mandar tomar soro. Ficava três horas lá tomando soro e o médico nem atendia direito. Eu ia para casa e continuava de novo com dor de barriga, passando mal. Novamente fui ao médico e a mesma coisa, só dava o soro, voltava para casa. [...]. O médico não entendia que eu estava evacuando, que eu estava com dor de barriga e que estava doente, era muito difícil a comunicação, precisava de um intérprete. Minha mãe foi e explicou, pronto, aí me deram o remédio, tomei e sarei, mas sozinho era só na base do soro(S8).

[...] eu não conseguia explicar o que eu estava sentindo e nem entender o que o dentista estava falando que tinha que fazer. Todo mundo olhando para mim, eu morri de vergonha, eu não sabia como fazer. Era uma coisa tão simples e era só tirar e fazer uma limpeza no dente, aí eu peguei e anotei para ele. Ele não acreditava, eu fiquei morrendo de medo. [...] O intérprete foi e explicou para o dentista do que se tratava a consulta, que era só obter e só fazer uma limpeza, mas o dentista pensou que era para arrancar o dente [...] a gente tem muita dificuldade (S2)

Pereira *et al* (2020) complementa o estudo acima em sua pesquisa que obtiveram resultados referentes aos 181 participantes, entre os quais estão profissionais de saúde diferentes especialidades, e surdos com diferentes graus de perda auditiva. Em resumo o estudo concluiu que os profissionais de saúde parecem não perceber integralmente as consequências da má comunicação para os indivíduos surdos, portando-se mais distantes da dimensão dessa problemática e acreditando em desfechos positivos por meio de ferramentas comuns a quaisquer dificuldades de comunicação. Já a partir dos depoimentos dos surdos, foi possível constatar a complexidade do cenário de atendimento e as implicações negativas sobre a relação profissional-paciente e sobre o bem-estar do indivíduo.

Marquete, et al., (2018) verificaram que a maioria dos profissionais pesquisados se sentem despreparados para atender o usuário surdo de maneira adequada. O estudo foi realizado com 40 funcionários de uma unidade de referência especializada de saúde, da cidade de Belém (PA), apontou que 97,5% desses também declararam a inaptidão para atender os pacientes surdos. A percepção dos profissionais de saúde quanto ao despreparo para atender esses usuários ocasiona o surgimento de sentimentos negativos em relação a todo o processo de assistência à saúde, pois tentam oferecer um atendimento com qualidade, mas não o fazem devido à barreira de comunicação. Essa impossibilidade proporciona a insatisfação profissional, sendo fundamental que as instituições de saúde ofereçam capacitação em Libras para os profissionais, para interpretação e comunicação com os deficientes auditivos, visando a melhora de todo esse contexto e a inclusão adequada dessa população aos serviços de saúde.

Mazzu-Nascimento *et al.* (2020), acreditam que grande parte desse despreparo e dificuldade na comunicação entre os profissionais de saúde e as pessoas surdas, se encontra na fragilidade da formação dos profissionais quanto a Língua Brasileira de Sinais. Em seu estudo, foram identificados 5317 cursos de graduação na área da saúde nas IES brasileiras distribuídas nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal. A maior parte dos cursos (36%) concentrava-se na Região Sudeste. Desse total, o percentual de oferta de cursos foi: enfermagem (19,9%), fisioterapia (15,3%), psicologia (13,7%), farmácia (13,1%), biomedicina (11,6%), nutrição (10,5%), odontologia (7,7%), medicina (5,3%), terapia ocupacional (1,7%) e fonoaudiologia (1,2%). Dos 5317 cursos identificados, 2293 (43,1%) ofereciam disciplina de Libras, sendo 16,7% como disciplina obrigatória e a maioria (83,3%) como optativa. Dessa forma, observou-se fragilidade na formação dos profissionais de saúde em relação à disciplina de Libras, evidenciada pela falta de padronização quanto aos períodos ofertados e à reduzida carga horária. Essa fragilidade é um elemento que restringe a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos, prejudicando o atendimento integral e contribuindo para o cenário de invisibilidade da população surda na atenção à saúde.

#### **4.2 Percepção da pessoa surda quanto ao atendimento prestado nos serviços de saúde e estratégias de comunicação utilizadas**

Diante das dificuldades enfrentadas pelas pessoas surdas para ter acesso digno e adequado aos serviços de saúde, foram criadas leis que garantissem a cidadania e o respeito à população surda no Brasil. Dentre elas, o decreto nº 5.626 de 22/12/2005, Capítulo VII, Art.25, que dispõe sobre a garantia e direito da pessoa surda em ter acesso a Libras nos serviços de saúde. Para isso, 5% dos profissionais das “unidades do serviço público, devem ser capacitados para uso e interpretação da Libras” e o serviço deverá dispor de um intérprete de Libras. Entretanto, esses pacientes ainda enfrentam grande dificuldade na acessibilidade nos serviços de saúde, pois nem todos os profissionais estão habilitados para recebê-lo. Dessa forma, o profissional de saúde não consegue estabelecer uma comunicação favorável com esses indivíduos, prejudicando o seu atendimento e, conseqüentemente, impedindo o alcance da integralidade do cuidado a saúde (Dos Santos *et al.*, 2021).

Na pesquisa de Silva *et al* (2020), os resultados obtidos, demonstraram que dentre os 42 entrevistados, 38% disseram que é possível estabelecer uma comunicação com o profissional durante o atendimento, enquanto que 62% disseram que não é possível estabelecer a comunicação, demonstrando assim, o problema de comunicação. Isso pode ser evidenciado quando demonstrado que 69% dos entrevistados disseram nunca foram atendidos por um profissional capacitado em Libras, enquanto apenas 31% expôs terem sido atendidos em algum momento por profissional intérprete. Quando perguntado sobre como ocorreu a comunicação, sem a presença de um intérprete foi observado que 64% dos entrevistados responderam que recorreram à escrita, 12% recorreram a gestos, enquanto 24% recorrem a terceiros, como familiares, amigos, para estabelecer um diálogo durante as consultas.

Em pesquisa descritivo-analítica com abordagem qualitativa e amostra de 20 alunos com deficiência auditiva que objetivou discutir a assistência ao surdo na área da saúde como fator de inclusão social, foram feitos relatos em relação à

percepção deles quanto à presença dos intérpretes de LIBRAS nos serviços de saúde, que indicaram a necessidade deste profissional, porém certa vergonha ao expor algumas situações diante deles e o desejo de não depender de sua boa vontade ou até piedade. Essa pesquisa evidencia que o paciente com deficiência auditiva valoriza o intérprete, porém, com ressalvas de confiança, de disponibilidade e constrangimento (Vieira, et al., 2017).

Para Cotta *et al.* (2019), a maioria das pessoas, em especial os próprios profissionais de saúde, ignoram as características e necessidades dos surdos, muitas vezes até estereotipando-os como “deficientes”. Sendo assim, os surdos precisam se adaptar a determinadas condições que não lhes convêm, desrespeitando sua cultura, com suas subjetividades e identidades próprias. Alguns profissionais, na tentativa de se comunicarem com um paciente surdo, recorrem a leitura labial. Porém, é um recurso muitas vezes superestimado e pode gerar problemas específicos no relacionamento com usuários surdos. Muitos não percebem quão poucas palavras podem ser entendidas pela leitura labial (30%), e que a falta de comunicação eficaz pode levar a erros, contribuindo negativamente para esses usuários evitarem idas aos serviços de saúde. Esse tipo de comunicação necessita de muita concentração e deixa a pessoa surda mentalmente esgotada. Além disso, bigode, sotaque, máscaras cirúrgicas tornam a leitura labial impossível.

Portanto, Silva e Almeida (2017), observaram que os recursos utilizados pelos profissionais ao comunicar-se com os pacientes surdos, não eliminaram todas as barreiras comunicativas. Os principais foram a comunicação verbal-oral, língua portuguesa escrita, leitura labial, acompanhante ouvinte, mímica/gestos, desenhos/figuras e, em alguns casos, LIBRAS. Dessa forma, torna-se essencial a inclusão de LIBRAS na grade curricular obrigatória para os cursos da área da saúde e treinamento para os profissionais já atuantes. Necessita-se, portanto, de novas políticas públicas, programas específicos de educação continuada, estímulo a busca de aperfeiçoamento, coparticipação de gestores, instituições de ensino, profissionais da saúde e comunidades, na implantação de ações que promovam atenção integral a saúde dos surdos.

## 5. Conclusão

Através desta revisão bibliográfica foi possível perceber uma concordância palpável entre os autores a respeito da dificuldade encontrada pelos surdos ao procurarem algum tipo de serviços nos estabelecimentos de saúde.

Apesar da comunicação efetiva entre profissionais e pacientes, ser de suma importância para o estabelecimento do vínculo necessário para a promoção da saúde, as pessoas surdas esbarram nas dificuldades de inclusão e acesso a tais benefícios que são assegurados na Constituição.

A literatura demonstrou que os profissionais de saúde das diferentes especialidades, em sua grande maioria, se sentem despreparados para atender esse público, por não saberem se comunicar através da Língua Brasileira de Sinais. Isso reflete a fragilidade na formação desses profissionais que não têm contato com a LIBRAS, durante a graduação e nem depois de formados, desrespeitando leis que garantem o direito das pessoas surdas.

As pessoas surdas, por sua vez, sentem-se ansiosas, com receio e medo de não serem compreendidas. Muitas vezes precisam estar na presença de um intérprete ou familiar o que não os deixam confortáveis em compartilhar todas as suas demandas. Na falta destes, são submetidos a tentativas não eficazes de comunicação, como: leitura labial, mímicas e gestos, verbal-oral, língua portuguesa escrita entre outras, que implica no afastamento desses pacientes dos serviços de saúde.

Além disso, verificou-se que ainda são poucas as pesquisas voltadas para a discussão desta temática. Assim, percebe-se que a escassez de material científico indica que essa área requer investimentos na produção de novos conhecimentos que possam sustentar a oportunidade dos profissionais de saúde a se prepararem e qualificarem-se, podendo, assim, oferecer um acolhimento mais humanizado a estes usuários e suas famílias.

Portanto, sugere-se a elaboração e implantação de estratégias como, a obrigatoriedade da matéria de LIBRAS na matriz curricular, principalmente nos cursos da saúde, bem como o incentivo e apoio aos profissionais a buscarem a

qualificação e preparos adequados para amparar o usuário surdo juntamente com sua família.

## Referências

- Cotta, B. S. S., de Araújo, A. M., de Souza, A. C. C. R., de Oliveira, A. P., & Lages, K. S. (2019). A dificuldade no atendimento médico às pessoas surdas. *Revista Interdisciplinar Ciências Médicas*, 3(1), 3-9.
- Dos Santos, M. I., Cavalcanti, Á. L. O., Barbosa, V. F. B., de Menezes, R. D., Salgueiro, C. D. B. L., & da Silva, S. S. (2021). Dificuldades no acesso da comunidade surda à rede básica de saúde: revisão integrativa. *Enfermagem Brasil*, 20(2), 206-221.
- Freitas, F. A. P. S., Uchôa, I. S., & Magalhães, M. D. A. V. (2020). Importância do Teste de Micronúcleos como Instrumento Preventivo em Saúde Geral e Ambiental. *Brazilian Journal of Development*, 6(9), 68530-68542.
- Gonçalves, J. R., & Silvano, A. G. N. (2019). A importância da comunicação eficaz no atendimento à pessoa com deficiência auditiva. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, 2(5), 267-279.
- Lima, R. F. F., & Lima, R. F. (2019). Comunicação com o deficiente auditivo: dificuldades na prática do profissional da saúde. *Gep News*, 2(2), 375-382.
- Lopes, J. D. S. F. Q., & da Silva Santos, R. (2020). Atuação profissional no pré-natal de gestantes em situação de rua: revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 9(7), e566974475-e566974475.
- Marquete, V. F., Costa, M. A. R., & Teston, E. F. (2018). Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde. *Revista Baiana de Enfermagem* 32, .
- Mazzu-Nascimento, T., Melo, D. G., Evangelista, D. N., Silva, T. V., Afonso, M. G., Cabello, J., & Porto, C. C. (2020). Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de Sinais: reflexo na atenção à saúde dos surdos. *Audiology-Communication Research*, 25.
- Mendes, K. D. S., Silveira, R. C. D. C. P., & Galvão, C. M. (2008). Integrative literature review: a research method to incorporate evidence in health care and nursing. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 17, 758-764.
- Nóbrega, J. D., Munguba, M. C., & Pontes, R. J. S. (2017). Atenção à saúde e surdez: desafios para implantação da rede de cuidados à pessoa com deficiência. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde*, 30(3).
- Pereira, A. A. C., Passarin, N. D. P., Nishida, F. S., & Garcez, V. F. (2020). “Meu Sonho É Ser Compreendido”: Uma Análise da Interação Médico-Paciente Surdo durante Assistência à Saúde. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 44.
- Ramos, T. S., & Almeida, M. A. P. T. (2017). A Importância do ensino de Libras: Relevância para Profissionais de Saúde. *ID on line. Revista de psicologia*, 10(33), 116-126.
- Ribeiro, R. D. O. C., & Festa, P. S. V. (2017). Aspectos da comunicação do sujeito surdo e a sua inclusão na sociedade. *Memorial TCC Caderno da Graduação*, 3(1), 529-539.
- Silva, N. A. A., Galdino, Q. C. S., Campos, C. D. S., da Silva Torres, B., & Badaró, S. C. G. (2020). A perspectiva do surdo enquanto paciente no atendimento à saúde. *ÚNICA Cadernos Acadêmicos*, 3(1).
- Silva, N. G. P. S., & Andrade, E. G. A. (2018). Comunicação eficaz através da língua brasileira de sinais do profissional de enfermagem com os deficientes auditivos. *Revista de Iniciação Científica e Extensão*, 1(1), 11-17.
- Silva, R. P., & Almeida, M. A. P. T. (2017). Relação comunicativa entre o profissional de saúde e os surdos: uma revisão bibliográfica. *ID on line. Revista de psicologia*, 11(37), 653-668.
- Souza, M. T. D., Silva, M. D. D., & Carvalho, R. D. (2010). Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein (São Paulo)*, 8, 102-106.
- Souza, M. F. N. S. D., Araújo, A. M. B., Sandes, L. F. F., Freitas, D. A., Soares, W. D., Vianna, R. S. D. M., & Sousa, Á. A. D. D. (2017). Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura. *Revista CEFAC*, 19, 395-405.
- Vieira, C. M., Caniato, D. G., & Yonemotu, B. P. R. (2017). Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, 11(2).
- Wetterich, C. B., Barroso, H. C. S. M., & Freitas, D. A. (2020). A comunicação entre surdos e profissionais da saúde: uma revisão bibliográfica. *Educação Profissional e Tecnológica em Revista*, 4(1), 130-152.