

Os prejuízos pela dificuldade de comunicação no atendimento de saúde à pessoa surda: revisão integrativa

The losses by difficulty of communication in health care for the deaf person: integrative review

Las pérdidas por dificultad de comunicación en la atención a la salud de la persona sorda: revisión integradora

Recebido: 28/06/2022 | Revisado: 16/07/2022 | Aceito: 17/07/2022 | Publicado: 24/07/2022

Karem Ingrid Mendes Leite

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5758-3284>
Christus Faculdade do Piauí, Brasil
E-mail: ingridkaren03@gmail.com

Mérsia Maria do Nascimento Leite

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5503-9581>
Christus Faculdade do Piauí, Brasil
E-mail: mer123ssia@gmail.com

Anne Heracléia de Brito e Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3414-8308>
Christus Faculdade do Piauí, Brasil
E-mail: Anneheracleiabs@hotmail.com

Resumo

Geralmente os serviços em geral, incluindo o atendimento à saúde, não estão devidamente preparados para o acolhimento da pessoa com surdez, os profissionais de enfermagem, em grande parte, demonstram despreparo no entendimento da população com necessidades especiais, interferindo de forma direta na qualidade do cuidado ofertado, nesse contexto, se destaca a necessidade de debater questões que abrangem a acessibilidade desse público aos serviços de saúde. Diante disso, esse trabalho tem como objetivo primário conhecer os prejuízos pela dificuldade de comunicação no atendimento dos profissionais de enfermagem à pessoa surda, e como objetivos secundários: compreender quais as causas dessa dificuldade de prestação de serviço de saúde aos surdos e sensibilizar os enfermeiros sobre a importância da língua de sinais na área da saúde. A pesquisa tratou-se de uma revisão integrativa, a qual é um método que inclui análise de pesquisas relevantes que reforçam a tomada de decisão e aperfeiçoamento da prática clínica. Consiste na construção de uma avaliação extensa da literatura, contribuindo para discussões sobre métodos e resultados de pesquisas acerca dos prejuízos pela dificuldade de comunicação no atendimento de saúde à pessoa surda, assim com realização de futuros estudos. Foi perceptível com os achados sobre o estudo, sobre os benefícios de um atendimento especializado e adequado para paciente surdo pelo profissional de enfermagem, além de prejuízos aliados a essa necessidade se não suprida, como insatisfação, medo, diminuição da busca, diagnósticos equivocados.

Palavras-chave: Surdez; Prejuízos; Enfermagem.

Abstract

Generally, the services in general, including health care, are not properly prepared for the reception of people with deaf blindness, the nursing professionals, in large part, demonstrate unpreparedness in understanding the population with special needs, interfering directly in the quality of care offered, in this context, the need to discuss issues that cover the accessibility of this audience to health services stands out. Given this, this work has as its primary objective to know the damage by the difficulty of communication in the care of nursing professionals to the deaf person, and as secondary objectives: to understand what are the causes of this difficulty in providing health care to the deaf and sensitize nurses about the importance of sign language in the area of health. The research was an integrative review, which is a method that includes analysis of relevant research that enhances decision making and improvement of clinical practice. It is the construction of an extensive evaluation of the literature, contributing to discussions about methods and results of research on the damage by the difficulty of communication in health care to deaf people, as well as conducting future studies. It was noticeable with the findings about the study, about the benefits of a specialized and appropriate care for the deaf patient by the nursing professional, in addition to losses allied to this need if not met, such as dissatisfaction, fear, decreased search, misdiagnoses.

Keywords: Deafness; Losses; Nursing.

Resumen

En general, los servicios en general, incluyendo los de salud, no están debidamente preparados para la recepción de personas con sordo, los profesionales de enfermería, en gran parte, demuestran falta de preparación en la comprensión de la población con necesidades especiales, interfiriendo directamente en la calidad de la atención ofrecida, en este contexto, se destaca la necesidad de discutir cuestiones que abarcan la accesibilidad de este público a los servicios de salud. Ante esto, este trabajo tiene como objetivo primario conocer los perjuicios por la dificultad de comunicación en la atención de los profesionales de enfermería a la persona sorda, y como objetivos secundarios: conocer cuáles son las causas de esta dificultad en la prestación del servicio de salud a las personas sordas y sensibilizar a las enfermeras sobre la importancia de la lengua de signos en la salud. La investigación fue una revisión integradora, que es un método que incluye el análisis de investigaciones relevantes que refuerzan la toma de decisiones y la mejora de la práctica clínica. Consiste en la construcción de una amplia evaluación de la literatura, contribuyendo a las discusiones sobre los métodos y resultados de las investigaciones sobre los daños por la dificultad de comunicación en el cuidado de la salud a la persona sorda, así como la realización de futuros estudios. Fue perceptible con los hallazgos sobre el estudio, sobre los beneficios de un cuidado especializado y adecuado para el paciente sordo por parte del profesional de enfermería, además de las pérdidas aliadas a esta necesidad si no se satisface, como insatisfacción, miedo, disminución de la búsqueda, diagnósticos erróneos.

Palabras clave: Sordera; Pérdidas; Enfermería.

1. Introdução

Em uma sociedade, é comum que a minoria se adeque ao prevalente, como é o caso do Brasil, que tem uma língua gesto-visual oficial, no entanto, prevalece a língua oral. Em virtude disso, os surdos, como minoria da população, são os que buscam por ajustes para interagirem em sociedade, mas devido a busca por adaptação partir geralmente da pessoa surda, alguns dos serviços em geral, incluindo o atendimento à saúde, não estão devidamente preparados para o acolhimento do surdo.

A Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) é legalizada como uma forma de conversação e manifestação das pessoas surdas, e o decreto que a determina conceitua o surdo como o indivíduo que teve perda auditiva, inter-relacionando-se por experiências visuais e expressando sua cultura por meio da Libras. A deficiência auditiva, para tanto, é a perda em um dos lados, parcialmente ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, conferida por audiograma. Neste caso, pode-se encontrar pessoas oralizadas, ou seja, que se utilizam da língua portuguesa falada, e as não oralizadas, que utilizam, recorrentemente, a Libras como língua principal (Soleman & Bousquat, 2021).

De acordo com a resolução do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) Nº 564/2017, no capítulo II referente aos deveres, ao Art. 55 “Aprimorar os conhecimentos técnico-científicos, ético-políticos, socioeducativos e culturais, em benefício da pessoa, família e coletividade e do desenvolvimento da profissão”. Estabelecido similar no Art. 41 “Prestar assistência de Enfermagem sem discriminação de qualquer natureza”. Portanto, faz-se necessário que todos os envolvidos no cuidado ao paciente portador dessa deficiência se integrem às condições socioculturais e biopsicossocial, articulando métodos que propiciem interação, acolhimento e tratamento adequados (Conselho Federal De Enfermagem, 2017).

Por meio de uma comunicação estabelecida com o paciente, é possível que o profissional o compreenda como um todo, além de entender sua visão do mundo, diante disso, para que haja um bom processo de trabalho, os enfermeiros necessitam de uma comunicação eficaz, prevenindo falhas na assistência. Portanto, a atuação profissional relaciona-se ao processo comunicativo, compactando-se à prática assistencial. Assim, na ausência de comunicação efetiva, a assistência adequada e pertinente ao paciente fica impossibilitada (Cavagna et al., 2017).

Para tanto, a efetividade da comunicação entre o surdo e o profissional de saúde deve ser eficaz, objetivando a humanização do cuidado de forma particularizada para atender todas as necessidades. Ademais, nota-se que, por diversas vezes, na busca aos profissionais de saúde, o surdo percebe o despreparo do enfermeiro sobre a comunicabilidade, haja vista que é possível concluir, na opinião dos pacientes surdos, que existe a falta de interesse no aprendizado sobre a LIBRAS, evidenciando uma assistência de enfermagem não correspondente à seguridade que a lei propõe (Silva et al., 2020).

Para que aconteça a inclusão social, é necessário que haja compreensão da demanda da inserção e adaptação, com a finalidade de tranquilizar e promover conforto no atendimento ao surdo, dando assistência especializada e provendo segurança para que o paciente se sinta respeitado, embora haja limitações verbais em sua interlocução (Silva et al., 2020).

Apesar de algumas conquistas legais, esse público ainda sofre com preconceito, barreiras comunicacionais e falta de informação, tendo em vista que a sociedade cria regras e normas que decidem os padrões de normalidade em virtude de ideias preconcebidas. De tal modo, são definidos grupos de pessoas mais ou menos aceitas, surgindo os estereótipos. Esse padrão não é necessariamente justo ou verdadeiro, pois é resultante de expectativas e está carregado de valores e julgamentos, além de falta de conhecimento (Yonemotu & Vieira, 2020).

É importante destacar que os pacientes deficientes detêm uma maior quantidade de necessidades de saúde não atendidas, sendo assim, mais elevada dificuldade de resoluções de problemas comparado a pessoas sem deficiências. Ademais, os serviços em saúde são dificultados, podendo ser classificados em barreiras: estruturais, financeira e pessoal/cultural. Sendo essas, empecilhos não somente aos deficientes, porém mais agravados para essa demanda (Condessa et al., 2020).

A surdez pode acarretar prejuízos na comunicação e, em muitos casos, produzir uma barreira para a conversação dos profissionais de saúde e os pacientes surdos. Tal circunstância contribui para a baixa adesão da pessoa surda aos serviços de saúde, como também para diagnósticos equivocados, interferindo, desse modo, na qualidade de vida dessa população (Rezende, Guerra & Carvalho, 2021).

Entre as barreiras no atendimento ao paciente surdo, a falta de comunicação foi descrita como a principal, devido à falta de conhecimento em LIBRAS pela maioria dos profissionais, além do mais, destacou-se nas instituições de saúde a ausência de intérpretes, a falta de acolhimento, em meio a outras dificuldades que acabam complicando o atendimento. Ressalta-se, ainda, que a necessidade do profissional de saúde em capacitar-se para promoção da saúde coletiva, incluindo os surdos, já que o acesso à assistência de saúde é um direito de todos. Contudo, para que isso ocorra, faz-se necessário o conhecimento da LIBRAS, por meio de treinamento e educação continuada (Silva et al., 2021).

Segundo Silva e Almeida (2017), os indivíduos com surdez não sentem o acolhimento dos profissionais quando procuram pelos serviços de saúde. Havendo déficit relacionado à comunicação, na qual profissional e surdo geralmente utilizam-se de linguagem divergente gerando barreiras comunicacionais e informativas. Em virtude disso, é necessária a utilização de estratégias como a utilização da LIBRAS ao longo da formação profissional de forma obrigatória, especialmente em cursos da saúde, além do cativo aos profissionais pela busca da qualificação e preparo para melhor acolhimento ao surdo a sua família.

Para tanto, é direito e obrigação do profissional de enfermagem realizar capacitações quanto a LIBRAS, com o propósito de uma comunicação e uma boa assistência à pessoa surda. Isso é importante, pois os profissionais de enfermagem, em grande parte, demonstram despreparo no entendimento à população com necessidades especiais, interferindo de forma direta na qualidade do cuidado ofertado, causando assim resistência desse público em buscar os serviços de saúde e em aderir ao tratamento adequado (Marquete, Costa & Teston, 2018). Diante disso, se formulou o seguinte problema: Quais os prejuízos pela falta de diálogo no atendimento dos profissionais enfermeiros à pessoa surda?

O presente artigo tem como objetivo primário conhecer os prejuízos pela dificuldade na comunicação no atendimento dos profissionais de enfermagem à pessoa surda, e como objetivos secundários: compreender quais as causas dessa dificuldade de prestação de serviço de saúde aos surdos e sensibilizar os enfermeiros sobre a importância da língua de sinais na área da saúde.

2. Metodologia

A pesquisa tratou-se de uma revisão integrativa, a qual é um método que incorpora a análise de pesquisas relevantes que reforçam a tomada de decisão e aperfeiçoamento na prática clínica. Consiste na construção de uma avaliação ampla da literatura, contribuindo para discussões sobre métodos e resultados de pesquisas acerca dos prejuízos pela dificuldade de comunicação no atendimento de saúde à pessoa surda, assim com realização de futuros estudos (Mendes, Silveira & Galvão, 2019).

Para elaboração da pergunta norteadora, utilizou-se a estratégia de acrônimo PICOS, onde o das siglas mencionadas caracterizam-se por: P- População (os enfermeiros), I- Intervenção (sensibilização do leitor), C- Comparação (relação comunicativa entre o binômio enfermeiro-surdo e os dados coletados), O- Desfecho ou resultados (Conscientização sobre a capacitação profissional em LIBRAS) e S- Tipo de estudo (Pesquisas de campo). O acrônimo (PICOS) permite elaboração detalhada sobre a problemática, assim como os desdobramentos evidenciados pelos pontos abordados no estudo (Mendes, Silveira & Galvão, 2019).

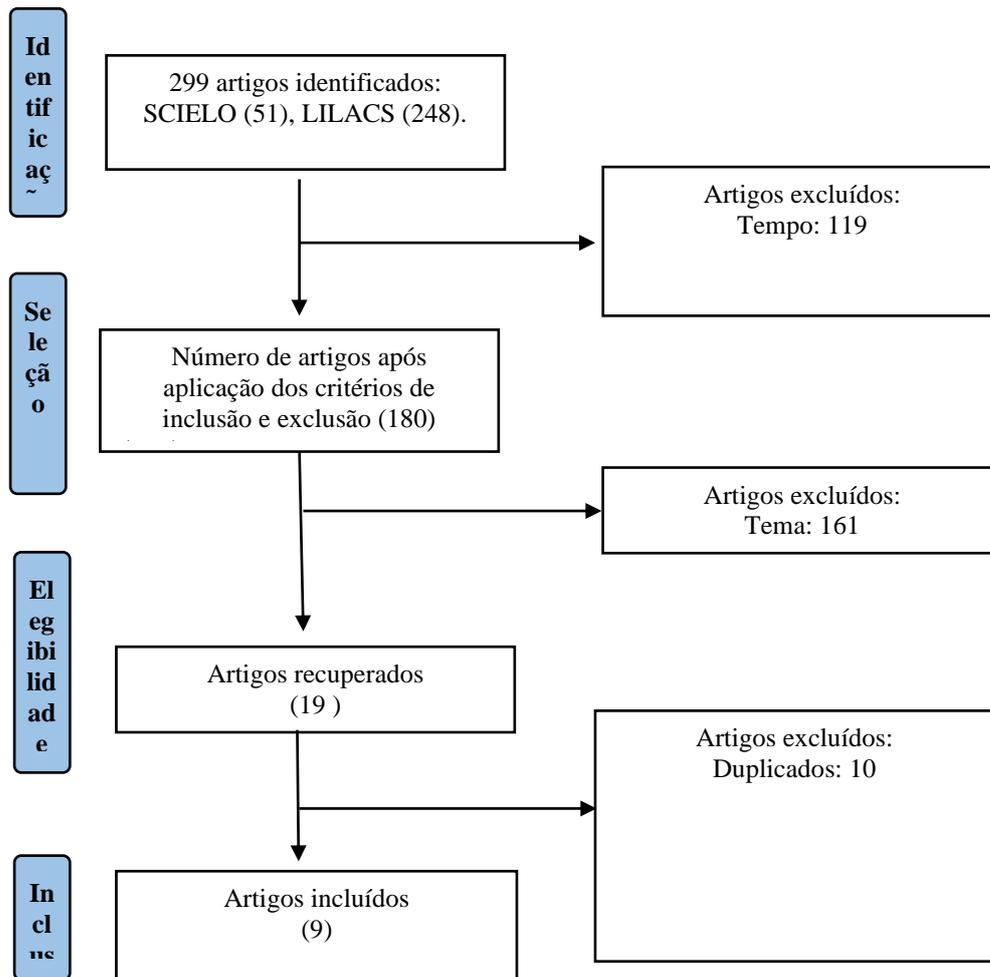
A busca foi realizada mediante a pesquisa nas seguintes bases de dados selecionadas: Literatura Latino-Americana e do Caribe em ciências da saúde (LILACS) e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). Essas bases de dados foram escolhidas por ser uma das mais conhecidas em território nacional e por apresentar um grande número de periódicos indexados.

Para a seleção das obras a serem estudadas, os critérios de inclusão utilizados foram estudos disponibilizados de forma integral, textos de língua portuguesa, inglesa e espanhola referentes à temática abordada nesta obra. Como critérios de exclusão, foram usados os estudos duplicados na base de dados, sendo utilizado apenas um destes que forem referentes à temática, recorte temporal entre 2012 à 2022, reflexões, artigos de revisão, teses, manuais e dissertações.

Para a realização da busca, foram utilizados os Descritores validados na plataforma dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), os quais incluem: Surdez, Atenção à saúde e Enfermagem. Consoante a isso, foi realizada a busca com a integração destes em pares e trios por meio da utilização do operador booleano (AND).

Na base SciELO, com os descritores surdez AND enfermagem foram encontrados 31 artigos, 10 estavam fora do corte temporal restando 21 artigos, 17 estavam fora do tema e 04 estavam dentro dos critérios de inclusão. Com os descritores surdez AND atenção à saúde foram encontrados 20 artigos, sendo 5 fora do corte temporal, restando 15, sendo 8 fora do tema, 6 artigos duplicados e 1 estava dentro dos critérios de inclusão, e na base LILACS com os descritores surdez AND atenção à saúde foram encontrados 193 artigos, sendo 90 fora do corte temporal, restando 103 onde 97 estavam fora do tema, restando 06 sendo 03 duplicados e apenas 03 estavam de acordo com os critérios de inclusão. Com os descritores surdez AND enfermagem foram encontrados 55 artigos, 14 estavam fora do corte temporal, restando 41 onde 39 estavam fora do tema, restando 2 onde 1 é duplicado e apenas 1 estava dentro dos critérios de inclusão. Com a busca dos estudos por meio dos descritores e utilizando os critérios de escolha, chegou-se a um total de 09 artigos.

Figura 1 - Fluxograma das fases de identificação, seleção, elegibilidade e inclusão.



Fonte: Autores (2022).

3. Resultados e Discussão

Após a leitura dos artigos para elaboração da discussão, foram construídos dois quadros, o primeiro inclui elementos das obras selecionadas como título, autores, ano e periódico, o segundo quadro apresenta tipo de estudo/objetivo e principais ideias. No quadro 2, abaixo, pode-se notar que todas as obras discorrem a respeito do atendimento em saúde no que se refere ao usuário surdo. Ademais, as obras que fizeram parte da presente revisão integrativa foram 9 e estão organizados no quadro a seguir.

Quadro 1 - Trabalhos selecionados para análise da revisão integrativa.

Nº	TÍTULO	AUTORES	ANO	PERIÓDICO
1	A comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde do surdo.	OLIVEIRA, Yanik Carla Araújo de; CELINO, Suely Deysny de Matos; COSTA, Gabriela Maria Cavalcanti	2015	Revista de Saúde Coletiva
2	Atenção à saúde e surdez: desafios para implantação da rede de cuidados à pessoa com deficiência.	NÓBREGA, Juliana Donato; MUNGUBA, Marilene Caldeiraro; PONTES, Ricardo José Soares.	2017	Revista Brasileira em Promoção da Saúde
3	Conhecimento e experiência de profissionais das Equipes de Saúde da Família no atendimento a pessoas surdas	REIS, Vânia de Santana Lima; SANTOS, Adriano Maia dos.	2018	Revista CEFAC
4	A (in)visibilidade do surdo na atenção primária.	BEGROW, Desirée De Vit; SANTOS, Daniella Souza; JESUS, Marília Emanuela Ferreira de; BISPO, Manôa Marques de Carvalho; SOUZA, Mayara Pinheiro de; COSTA, Priscilla Santos.	2018	Revista Baiana de Saúde Pública
5	Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária	TEDESCO, Janaina dos Reis; JUNGES, José Roque.	2013	Caderno de Saúde Pública
6	Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa	FRANÇA, Eurípedes Gil de; PONTES, Maiary Andrade; COSTA, Gabriela Maria Cavalcanti; FRANÇA, Inácia Sátiro Xavier de.	2016	Ciencia y Enfermeria
7	Como eu falo com você? A comunicação do enfermeiro com o usuário surdo	SOARES, Imaculada Pereira; LIMA, Elis Mayara Messias de; SANTOS, Ana Caroline Melo dos; FERREIRA, Cíntia Bastos.	2018	Revista Baiana de Enfermagem
8	Percepções de sujeitos surdos sobre a comunicação na Atenção Básica à Saúde	SANTOS, Alane Santana; PORTES, Arlindo José Freire.	2019	Revista Latino-Americana de Enfermagem
9	Potências e limites no cotidiano da formação acadêmica no cuidado à saúde da pessoa surda	BERNARDO, Lucas Andreolli; THOLL, Adriana Dutra; NITSCHKE, Rosane Gonçalves; VIEGAS, Selma Maria da Fonseca; SCHOELLER, Soraia Dornelles; BELLAGUARDA, Maria Ligia dos Reis; TAFNER, Daniela Priscila Oliveira do Vale.	2021	Escola Anna Nery

Fonte: Autores (2022).

As obras selecionadas para discussão encontram-se com recorte temporal entre 2012 a 2022. O Quadro 2 apresenta o tipo de estudo das obras selecionadas, objetivos os principais achados.

Quadro 2 - Tipo de pesquisa, objetivos e principais achados para análise da revisão integrativa.

Nº	TIPO DE ESTUDO	OBJETIVO	PRINCIPAIS ACHADOS
1	Estudo qualitativo.	Revelar como os surdos percebem a comunicação com os profissionais de saúde, e compreender o significado da presença de um acompanhante oralizado como interlocutor, durante atendimento na rede pública de serviços de saúde.	Na consulta utilizam-se de estratégias de comunicação como leitura labial, escrita e acompanhante familiar. Sendo mais eficiente a comunicação entre acompanhante e profissional, ocasionando assim, o posicionamento do surdo como passivo. Perdendo sua privacidade e protagonismo
2	Estudo qualitativo	Conhecer a assistência à saúde prestada às pessoas surdas, usuárias da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), a partir da sua perspectiva, com vistas a refletir sobre a inclusão de ações na Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência.	A comunicação restrita revela desafios e barreiras para uma assistência humanizada e integral. Sendo a formação dos profissionais já atuantes bem como formação profissional em saúde ainda em graduação, além dos cuidados em geral, crucial o preparo para facilitar e viabilizar a interação entre profissional e usuário surdo.
3	Estudo transversal	Avaliar a comunicação na perspectiva dos profissionais de equipes de saúde da família para atendimento a pessoas surdas	A acessibilidade apresenta-se como uma barreira importante a ser considerada, no entanto, a comunicação apresentou-se um empecilho marcante na prestação do cuidado e ao tratamento singular em relação a profissional e o surdo.
4	Relato de experiência	Acercar os usuários surdos da atenção primária vinculando-os a unidade. Contribuir para a aproximação dos profissionais de saúde e os surdos	A conscientização dos profissionais de saúde para a valia da acessibilidade dos surdos é de urgência. Reconhecendo a visibilidade do surdo sobre suas necessidades e direitos, e principalmente especificidades, para assistência igualitária.
5	Estudo qualitativo de caráter exploratório-descritivo	Apontar os desafios que os profissionais de saúde comunitária do GHC vivenciam no atendimento a usuários surdos.	Há deficiência no atendimento, onde a não utilização de ferramentas comunicacionais adequadas, acaba utilizando-se de meios substitutivos de comunicação que impossibilita a escuta qualificada. Causando angústia e ansiedade pelos profissionais.
6	Estudo descritivo, transversal e qualitativo	Investigar as dificuldades de profissionais da saúde para realização da consulta à pessoa com surdez severa.	A inadequação de acolhimento resulta em estratégias comunicacionais improvisadas limitando a identificação da necessidade do usuário. A presença de acompanhante possibilita compreensão melhor porem restringe autonomia e privacidade.
7	Estudo exploratório-descritivo com abordagem qualitativa	Descrever os saberes e as práticas de profissionais enfermeiros da atenção básica, na assistência do usuário surdo.	A dificuldade de comunicação pela LIBRAS e ausência de acompanhante demonstram barreiras para a interpretação pelos profissionais, levando a meios alternativos como o uso de escrita, gestos improvisados e leitura labial, muitas vezes ineficazes. Demonstrando a necessidade de capacitação e de inclusão obrigatória nas grades curriculares na formação em saúde.
8	Estudo observacional transversal	Analisar as percepções de indivíduos com surdez em relação ao processo comunicacional com profissionais de saúde da Atenção Básica do Estado do Rio de Janeiro.	A não utilização de LIBRAS e a ausência de interpretes nas unidades de saúde representam as principais barreiras comunicacionais e de inclusão ao surdo. Afastando o sujeito da procura as unidades. A presença de um acompanhante gera incertezas, constrangimentos e medo, afrontando a independência e autonomia do usuário.
9	Estudo qualitativo e interpretativo	Compreender o cotidiano da formação acadêmica de estudantes de graduação no cuidado à saúde da pessoa surda nos ambientes de saúde.	A comunicação em LIBRAS é de suma importância para aproximação, interpretação, e cuidado ao surdo. Possibilitando uma interpeçoalidade no cuidado efetiva. A limitação comunicacional no atendimento causa negligencia de direitos e insatisfação, além de colocar em risco a segurança do usuário.

Fonte: Autores (2022).

O quadro acima mostra que todos os trabalhos são originais, dentre eles um estudo qualitativo e interpretativo; um estudo observacional transversal; um estudo exploratório descritivo, com abordagem qualitativa; um estudo transversal, descritivo e qualitativo; uma abordagem qualitativa de caráter exploratório-descritivo; um relato de experiência; um estudo transversal; duas abordagens qualitativa. Totalizando nove artigos.

Buscou-se discutir os achados entre os autores dos artigos selecionadas acerca da assistência de enfermagem prestada à pessoa surda, delimitando-se de duas categorias, sendo elas: assistência de enfermagem à pessoa surda e prejuízos e barreiras no atendimento à pessoa surda.

3.1 Assistência de enfermagem à pessoa surda

Segundo Oliveira et al., (2014), para um bom atendimento de enfermagem em assistência à pessoa surda, os profissionais além de aprender língua de sinais, devem continuamente manter-se capacitado e atualizado no que diz respeito a libras.

Com isso, Oliveira et al., (2014) ressalta, ainda, que as instituições de ensino devem priorizar a qualidade de ensino na disciplina de libras para que o futuro profissional atenda a necessidade da pessoa surda, garantindo a promoção, prevenção e restauração da saúde dela.

Consoante a isso, Reis e Santos (2018) afirmam que na perspectiva de atenção à saúde da pessoa surda, existem aspectos intrínsecos que abrandam a seguridade da proteção social e traz às claras a assistência inadequada, em que o usuário busca o serviço de saúde e se depara com a carência de acessibilidade sobre a comunicação.

Begrow et al. (2018) reafirma que o desconhecimento dos profissionais de saúde para a atuação ativa na assistência ao paciente surdo, essencialmente nos processos biológicos, repercute na manutenção da preconceção no que diz respeito a surdez, trazendo à tona a barreira linguística, limitando assim a acessibilidade aos serviços de saúde.

Ainda, segundo Reis e Santos (2018), o princípio da equidade e da universalidade são algumas das vias utilizadas para a abrangência e execução de forma universal à justiça social e à equivalência nos resultados dos pacientes em geral. Garantia essa que aborda a tradução comunicacional e interpretação dos resultados das consultas.

Outrossim, Begrow et al. (2018) diz que a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) é uma experiência visual espacial, utilizada assim como meio de conscientização e atendimento individualizado e centrado nas necessidades dos usuários, de modo que a carência desse conhecimento por parte de ambos os lados do binômio usuário-profissional utiliza de sinais caseiros ou improvisados para a troca de informações.

De acordo com Tedesco e Junges (2013), os surdos se utilizam de gestos e expressões não pertencentes a LIBRAS para repasse de informações, tais eles: expressão de dor e apontar o local para que seja de reconhecimento e entendimento do profissional que prestara o atendimento.

Nobrega et al., (2017) incluem que as mímicas e gestos, além do reconhecimento de sinais universais como expressão de dor, são valiosos no momento da consulta para que o atendimento em saúde aconteça, caso nenhuma das partes do atendimento tenha domínio de LIBRAS. No entanto, na comunicação mais elaborada, esses métodos tornam-se ineficazes.

Tedesco e Junges (2013) inferem que os profissionais de saúde consideram a presença de acompanhante familiar do paciente surdo para facilitar a transdução oralizada das queixas e necessidades que ele venha apresentar. No entanto, a acessibilidade e direito à privacidade ficam prejudicados.

Begrow et al. (2018) reafirma que o desconhecimento dos profissionais de saúde para atuação ativa na assistência ao paciente surdo essencialmente nos processos biológicos, repercute na manutenção da preconceção no que diz respeito a surdez, trazendo à tona a barreira linguística limitando assim a acessibilidade aos serviços de saúde.

3.2 Prejuízos e barreiras no atendimento à pessoa surda

Nobrega, Munguba e Pontes (2017) afirma que no cotidiano das consultas de enfermagem, a presença do intérprete ou acompanhante-ouvinte do paciente pode representar problemas na comunicação, sendo, na maioria das vezes, consulta de natureza sigilosa, entre profissional/cliente. A carência de profissionais preparados para consultas ao cliente/paciente surdo interfere na qualidade do serviço, deixando a desejar no resultado final, ou seja, um bom prognóstico.

Logo Begrow et al. (2018), confirma que o comparecimento do familiar que atua como mediador faz-se com que seja nítido o comprometimento da privacidade no momento do atendimento. Na ocasião, podem ser omitidos detalhes importantes para evitar constrangimento, a fim de não prejudicar a assistência, o que pode levar a um diagnóstico errôneo e tratamento insatisfatório.

Dentre os prejuízos, segundo Nobrega et al., (2017), sentimentos negativos são gerados por ambos no binômio paciente-profissional, tais como: angústia, medo, insegurança e impaciência. Tais sentimentos demonstram a repercussão devido ao despreparo profissional acerca de dimensões culturais, comunicacionais e simbólicas necessárias para o cuidado.

De acordo com Tedesco e Junges (2013), os profissionais sentem-se desconfortáveis no momento de atendimento à demanda de pacientes surdos, repercutindo sentimentos de ansiedade e angústia. Tais sentimentos são gerados pela preocupação com o despreparo para atendimento especializado.

Para Bernardo et al. (2021), o maior problema do despreparo dos profissionais está no atendimento à pessoa surda, muitas vezes relacionada à carência de capacitações, de conhecimentos e informações sobre a temática durante a formação acadêmica. Nesse contexto, na grade curricular, a disciplina de LIBRAS fornece uma boa base inicial, porém insuficiente para uma maior satisfação e segurança do profissional nos atendimentos do dia a dia.

Santos e Portes (2019), trazem que as barreiras comunicacionais que influenciam diretamente a percepção que os surdos têm sobre o atendimento prestado, além de intensificar a dependência desse indivíduo. A dificuldade de comunicação e consequente privação de informações implicam em um sentimento de preconceito e discriminação ligado à deficiência, sem considerar sua capacidade intelectual e responsabilidade por sua própria saúde.

No estudo realizado por Soares et al. (2018), é mencionado que todos os 20 entrevistados afirmaram ter prestado assistência a usuários com deficiência auditiva no decorrer da vida profissional. E por não saberem LIBRAS, demonstraram, em suas falas, dificuldade de comunicação com o usuário surdo. Um dos entrevistados, até mesmo, disse que nem presta assistência, caso o paciente venha sozinho.

Para França et al (2016), em meio às incertezas e demais sentimentos de impotência que permeiam a assistência à saúde da pessoa com surdez severa, a frustração e insegurança apenas serão minimizadas quando o profissional for inserido no mundo da surdez por meio da compreensão das particularidades desta cultura. Pensar em prejuízo unilateral (apenas para o surdo) significa negligenciar as preocupações do profissional, desvalorizar seu esforço e culpá-lo pela incapacidade na resolução de problemas de saúde.

4. Conclusão

A comunicação é a base de qualquer relação, seja ela pessoal ou profissional, evidenciando a troca de informações no atendimento à saúde para análise de manejo adequado de acordo com os casos. Deste modo, se a comunicação é impossibilitada ou dificultada, a assistência à saúde fica comprometida. Enquanto acadêmico o enfermeiro recebe um contato breve com a LIBRAS, no qual é perceptível a importância e a necessidade de domínio da língua para atender ao público que dela utiliza.

Consoante a isso, foi possível perceber que a população surda tem pouca oportunidade de acesso à saúde, visto que, na maioria das vezes, não tem suas necessidades compreendidas, negligenciando então, a esses usuários prevenção, promoção

e restauração da saúde. A procura dos pacientes surdos à unidade é menos frequente em comparação a pacientes ouvintes, de modo que o motivo sempre é a incompreensão, frustração e medo, pois há sempre algum assunto ou motivo relacionados a sua integridade que os deixam tímidos e receosos por ser de natureza sigilosa.

Um conjunto de fatores pode ser observado quando não há uma assistência de qualidade a esses clientes, dentre eles destacam-se: um péssimo relacionamento no atendimento, rompimento do sigilo entre profissional e paciente quando há necessidade de um ouvinte mediador, diagnósticos equivocados sobre a sintomatologia incompreendida pela narração do paciente e a má conduta no tratamento. Além dos sentimentos negativos gerados por esses fatores, há também o medo, a vergonha, a incapacidade, dentre outros.

O processo de aprendizagem deve ultrapassar o período acadêmico, sendo contínuo e constante, necessário para acompanhar as atualizações do cuidado, bem como para aperfeiçoar as práticas de assistência à saúde, oferecendo mais a quem precisa de mais. A ocorrência de despreparos e surpresas quanto à assistência a públicos específicos, como é o caso dos surdos, torna-se necessário que os profissionais procurem o aperfeiçoamento, capacitação e qualificação na área, visto que, na grade acadêmica, a abordagem é necessária, porém breve, sendo necessário o interesse de continuidade na aprendizagem.

Referências

- Begrow, D. D. V., Santos, D. S., Jesus, M. E. F. D., Bispo, M. M. D. C., Souza, M. P. D., & Costa, P. S. (2020). A (in)visibilidade do surdo na atenção primária: relato de experiência. *Revista Baiana de Saúde Pública*, 42(4), 753–762. <https://doi.org/10.22278/2318-2660.2018.v42.n4.a2567>
- Bernardo, L. A., Tholl, A. D., Nitschke, R. G., Viegas, S. M. D. F., Schoeller, S. D., Bellaguarda, M. L. D. R., & Tafner, D. P. O. D. V. (2021). Potências e limites no cotidiano da formação acadêmica no cuidado à saúde da pessoa surda. *Escola Anna Nery*, 25(3). <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2020-0341>
- Cavagna, V. M., Silva, W. P. D. J., Braga, A. L. D. S., & Andrade, M. (2019). O paciente surdo e suas vivências no sistema de saúde: uma interface com a enfermagem. *Revista Enfermagem Atual In Derme*, 80(18). <https://doi.org/10.31011/reaid-2017-v.80-n.18-art.345>
- Condessa, A. M., Giordani, J. M. D. A., Neves, M., Hugo, F. N., & Hilgert, J. B. (2020). Barreiras e facilitadores à comunicação no atendimento de pessoas com deficiência sensorial na atenção primária à saúde: estudo multinível. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23. <https://doi.org/10.1590/1980-549720200074>
- COFEN. Resolução do Conselho Federal de Enfermagem – COFEN Nº 564/2017, p. 1-15, 2017. http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html
- Gil De França, E., Andrade Pontes, M., Cavalcanti Costa, G. M., & Sátiro Xavier De França, I. (2016). Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa. *Ciencia y Enfermería*, 22(3), 107–116. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532016000300107>
- Francisqueti Marquete, V., Ramos Costa, M. A., & Ferraz Teston, E. (2018). Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde. *Revista Baiana de Enfermagem*32, . <https://doi.org/10.18471/rbe.v32.24055>
- Mendes, K. D. S., Silveira, R. C. D. C. P., & Galvão, C. M. (2019). Use of the bibliographic reference manager in the selection of primary studies in integrative reviews. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2017-0204>
- Nobrega, 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). <https://doi.org/10.5020/18061230.2017.6176>
- Oliveira, Y. C. A. D., Celino, S. D. D. M., & Costa, G. M. C. (2015). Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 25(1), 307–320. <https://doi.org/10.1590/s0103-73312015000100017>
- Reis, V. D. S. L., & Santos, A. M. D. (2019). Knowledge and experience of Family Health Team professionals in providing healthcare for deaf people. *Revista CEFAC*, 21(1). <https://doi.org/10.1590/1982-0216/20192115418>
- Rezende, R. F., Guerra, L. B., & Carvalho, S. A. D. S. (2021). The perspective of deaf patients on health care. *Revista CEFAC*, 23(2). <https://doi.org/10.1590/1982-0216/20212320620>
- Soares, I. P., Messias De Lima, E. M., Melo Dos Santos, A. C., & Ferreira, C. B. (2018). Como eu falo com você? A comunicação do enfermeiro com o usuário surdo como eu falo com você? A comunicação do enfermeiro com o usuário surdo. *Revista Baiana de Enfermagem*32, . <https://doi.org/10.18471/rbe.v32.25978>
- Santos, A. S., & Portes, A. J. F. (2019). Perceptions of deaf subjects about communication in Primary Health Care. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2612.3127>
- Silva, N. A. A.; Galdino, Q. C. S.; Campos, C. D. S.; Torres, B. S.; & Badaró, S. C. G. (2021). A perspectiva do surdo enquanto paciente no atendimento à saúde. *Única Cadernos Acadêmicos*, 3(1). <http://co.unicaen.com.br:89/periodicos/index.php/UNICA/article/view/176>

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. <https://doi.org/10.14295/online.v11i37.868>

Silva, M. D. L., Silva, M. P. B., Leite, A. C., Melo, B. C., Santos, A. B. A. D. S., Moura, L. C. D., Sobrinho, W. D., Santos, A. G. D., Moraes, R. D. S., Araujo, G. B., Amorim, A. P., Apolinário, J. M. D. S. D. S., & Fagundes, G. R. S. (2021). As dificuldades encontradas na assistência à saúde às pessoas com surdez. *Research, Society and Development*, 10(2), e38910212372. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i2.12372>

Soleman, C., & Bousquat, A. (2021). Políticas de saúde e concepções de surdez e de deficiência auditiva no SUS: um monólogo? *Cadernos de Saúde Pública*, 37(8). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00206620>

Tedesco, J. R., & Junges, J. R. (2013). Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária. *Caderno de saúde pública* 29(8). <https://www.scielo.br/j/csp/a/5Y3x8GJpdRBzmfFwdMWTdDc/abstract/?lang=pt>

Yonemotu, B. P. R., & Vieira, C. M. (2020). Diversidade e comunicação: percepções de surdos sobre atividade de educação em saúde realizada por estudantes de medicina. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação Em Saúde*, 14(2). <https://doi.org/10.29397/reciis.v14i2.1827>