

PERCEPÇÃO DO PACIENTE SURDO NOS ATENDIMENTO EM SERVIÇOS DE SAÚDE: REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA.

Sintya Gadelha Domingos da Silva (1); Amanda de Alencar Pereira Gomes (1); Jonathan Emanuel Lucas Cruz de Oliveira(2); Clístenes Daniel Dias Cabral (3); Débora Taynã Gomes Queiróz (4)

(Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: (syntya23@hotmail.com)

Resumo: revisão sistemática de literatura para investigar, através da percepção do paciente surdo, as dificuldades durante o atendimento em serviços de saúde. As bases de dados utilizados foram Pubmed, LILACS e Scielo, no período de 19 abril até a data 07 de maio de 2018, dos 170 artigos encontrados apenas 13 entraram no critério de inclusão (artigos dos últimos cinco anos e os que respondiam a pergunta norteadora) sendo excluídos 7 por estarem duplicados, e 9 foram selecionados para amostra, as pessoas surdas, que participaram das pesquisa tinham idade entre 18 a 60 anos, dentre os artigos, o meio virtual, com resultados satisfatório. O estudo evidenciou as dificuldades do paciente durante o atendimento, e as barreiras que enfrentavam ao acessar um serviço de saúde, a comunicação foi o grande problema encontrado, pois a língua utilizada é verbal não sendo entendida pelas pessoas surdas, acarretando a um atendimento inadequado, outros meios de comunicação foram utilizados leitura labial, escrita, mas nenhum eficiente, a ida ao serviço com acompanhante é uma alternativa, porém tira autonomia e privacidade do paciente surdo. Há necessidade de profissionais capacitados, que possam proporcionar um atendimento direto.

Palavras-chave: surdez; comunicação; assistência á saúde; atenção primaria á saúde.

INTRODUÇÃO

Atualmente no mundo, cerca de 466 milhões de pessoas são acometidas com deficiência auditiva. É considerada uma pessoa surda aquela que não é capaz de ouvir, ou há uma audição com limiar de 25 decibéis (dB) ou mais. Pode ser classificada em leve, moderada, grave ou profunda, na leve, a perda não é significativa, pode se comunicar verbalmente, fazer o uso de aparelho ou implantes concleres para melhorar a escuta, já quando a perda é moderada ou severa há possibilidade através dos implantes concleres, e na perda profunda não há essas possibilidades, sendo a língua de sinas o meio de comunicação. (OMS, 2017).

Castro, Paiva e César (2011), inferem que o atendimento durante a assistência se torna um desafio, tanto para os profissionais como para as pessoas surdas, pois, a assistência se dá a partir da escuta das queixas, e a resolutividade segundo prescrições, e orientações, para que assim chegue aos resultados esperados. Dessa forma, a falta de entendimento de ambas as partes pode interferir no andamento da conduta e servir de bloqueio a procura dos serviços de saúde, chegando a prejudicar a qualidade de vida dos usuários surdos.

Sendo assim, o acesso aos serviços de saúde por vezes estão prejudicados, devido as barreiras existentes, afetando os cuidados, prevenção e

promoção de saúde, em razão da percepção auditiva prejudicada, a forma mais utilizada pelo paciente surdo é a ida com algum acompanhante, para que assim consigam de alguma forma serem atendidos, porém por vezes não sendo entendido, devido a falta de qualificação e deficiência profissional que acabam por comprometer a assistência. (ARAGÃO et al., 2014).

O profissional de saúde, tem um grande déficit ao se deparar com um paciente surdo, pois não são capacitados, nem preparados para interagir com alguém que não o consegue ouvir, acarretando em uma assistência inadequada, insatisfação do paciente, recursos materiais também são deficientes, que deveriam servir de meio de comunicação, já que a escuta não é possível, e nem todas as pessoas surdas têm oportunidade de estudar a língua de sinais. (FRANÇA et al., 2016).

A população surda está mais suscetível, as doenças evitáveis devido ao bloqueio que existe quando se fala em comunicação nos serviços de saúde, pois a maneira de como é tratado um paciente sem perda auditiva não convém para um paciente surdo, onde tudo é compreendido pelo falar e o ouvir, para o paciente surdo há incompreensão, insatisfação e um mau atendimento, devido essa incompatibilidade da comunicação. (RICHARDSON, 2014).

A linguagem utilizada pelo surdo é a língua de sinais, no caso do Brasil é conhecida como libras, reconhecida legalmente de comunicação a partir de 2002 por meio da Lei nº 10.436, (BRASIL, 2002), tendo diversas nomenclaturas de acordo com o país, nos Estados Unidos é chamada de linguagem de sinal americana (ASL).

Tendo em vista esses obstáculos quanto aos atendimentos, o presente artigo busca evidenciar através da percepção dos pacientes surdos, onde estarão expressadas as barreiras e possíveis estratégias perante os artigos encontrados, para que assim possa-se traçar novos caminhos e uma assistência adequada.

A falta de comunicação pode afetar na qualidade do atendimento, levando a ausência da pessoa surda nos serviços de saúde, dessa forma, o presente estudo tem a finalidade de constatar, a dificuldade de uma pessoa surda em um serviço de saúde, através de sua percepção diante das publicações científicas disponíveis.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão sistemática da literatura, teve como questão norteadora: Qual a percepção do paciente surdo, no atendimento em serviços de saúde? A busca bibliográfica foi realizada em periódicos nacionais e internacionais, teve início em 19 de abril até a data limite de 07 de maio de 2018. Nos

indexadores eletrônicos: Scielo (Scientific Electronic Library Online) e Lilacs (Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde) foram cruzados os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) “surdez” e “comunicação” e “assistência à saúde” e “atenção primária à saúde” e “perda auditiva”. Na Pubmed, conforme sugerido no MeSH (Medical Subject Headings), foram utilizadas as expressões “deafness” AND “communication” AND “delivery of healthcare” AND “primary healthcare” AND “hearing loss”.

Após aplicar os critérios de inclusão, trabalhos publicados nos últimos cinco anos, acesso livre ao manuscrito na íntegra, em português, inglês ou espanhol e que respondessem a questão norteadora. Dois pesquisadores independentes analisaram inicialmente os títulos e resumos, estando em consonância com o objetivo foram lidos os artigos na íntegra.

Os artigos selecionados foram tabulados de acordo com os critérios: Autores, ano da publicação, país de origem do estudo, objetivo, metodologia e os principais resultados encontrados. Finalmente, foram realizadas as análises dos dados com relação ao objetivo proposto para esta revisão sistemática.

RESULTADOS

A busca utilizando as diferentes associações entre os descritores e os critérios de inclusão resultou em um total 170 publicações. A base de dados que recuperou o maior número de artigos foi a Pubmed (143), Scielo (14) e Lilacs (13). Após a leitura criteriosa dos títulos e resumos, 16 foram selecionados de acordo com os temas escolhidos para discussão. Após análise integral dos estudos foi escolhido uma amostra de 9 artigos como base para esse estudo.

Para melhor visualização dos resultados, optou-se por explicitar na Tabela 1 a análise dos artigos sobre a dificuldade de uma pessoa surda em um serviço de saúde, através de sua percepção.

Os 9 artigos selecionados estavam de acordo com o objetivo proposto pelo estudo, a maioria estava publicado em língua inglesa (6) tendo três em português. Durante a pesquisa para se obter os artigos correspondentes ao estudo, excluímos da pesquisa os que eram voltados apenas para o profissional de saúde e que abordava implantes cocleares, além das revisões de literatura e estudo de caso.

Os instrumentos de pesquisas utilizados foram questionários semi estruturados e entrevistas, com auxílio de interpretes para analisar os

dados junto com os autores. Mauffrey et al. (2016), um dos pesquisadores, Thomas Berger, médico, conduziu a entrevista, pois tinha treinamento em língua francesa de sinais.

Os profissionais avaliados em sua maioria eram médicos, clínicos gerais e enfermeiros (KRITZINGER ET AL., 2014; SHEPPARD, 2014; RODRIGUES; DAMIÃO, 2014; OLIVEIRA; CELINO; COSTA, 2015; EMOND et al., 2015; MAUFFREY et al., 2016; NÓBREGA; MUNGUBA; PONTES, 2017; GICHANE et al., 2017; PEREIRA et al., 2017).

Havia um artigo que os profissionais avaliados eram os odontólogos, onde 70% dos entrevistados relataram o despreparo profissional, que acabou a prejudicá-los, privando tanto das orientações de prevenção quanto na educação em saúde. (PEREIRA et al., 2017).

Nas entrevistas eram abordadas as dificuldades encontradas perante o serviço de saúde, e barreiras pelas quais afetavam o acesso, no qual terminavam afetando a qualidade no atendimento. Dentre os artigos selecionados, o de Gichane et al. (2017) que entrevistaram mulheres que necessitavam de serviços de saúde durante a gravidez, não foi diferente cerca de 56% das mulheres relataram dificuldade de comunicação, tendo que utilizar outros meios para se comunicar, essa barreira também estava presente durante o parto, sendo relatado por 65 % das mulheres entrevistadas.

Um ambiente virtual foi criado, onde abordava o protocolo de tratamento da hipertensão arterial sistêmica/diabetes mellitus 2 (HAS/DM2), foi possível observar o quanto foi satisfatório para os pacientes que participaram da pesquisa, eram consultas de enfermagem, 63,3% relataram uma boa comunicação com o enfermeiro, 76,7% se sentiram satisfeitos com o meio virtual. (RODRIGUES; DAMIÃO, 2014).

Tabela 1: Distribuição dos artigos analisados segundo o ano de publicação, nome do autor, local do estudo, objetivo, método, resultados principais.

Autor/Ano	Local do estudo	Objetivo	Método	Resultados principais
------------------	------------------------	-----------------	---------------	------------------------------



Kritzinger et al./2014	África do Sul	Explorar se existem outros fatores além das dificuldades de comunicação que dificultam o acesso a serviços de saúde para pacientes surdos.	Estudo exploratório de abordagem qualitativa.	As dificuldades de comunicação foram encontradas como uma barreira principal aos serviços de saúde. No entanto, outras dificuldades como: falta de pensamento independente, super proteção, não ter atitude questionadora, falha de comunicação e timidez dificultam o acesso desse público aos cuidados de saúde.
Sheppard/2014	Estados Unidos	Dá voz a nove adultos surdos que descrevem suas experiências ao longo da vida com cuidados de saúde.	Estudo hermenêutico qualitativo.	Dificuldade em acessar serviços de saúde, tanto primário quanto especializado, frustrações no atendimento, e marcações de consultas, falta de recursos de saúde disponíveis, incompreensão quanto os diagnósticos e tratamentos, devido a falta de comunicação entre o profissional de saúde e paciente, a falta de humanização, descreveram também que seus encontros em serviços de saúde eram insignificantes.



Rodrigues; Damião/2014	Brasil	Desenvolver um ambiente virtual em Libras, para Atendimento de Emergência para Surdos na Atenção Básica, baseado no Protocolo de Tratamento da Hipertensão Arterial e da Diabetes Mellitus tipo 2.	Estudo experimental.	O Ambiente Virtual desenvolvido foi bem aceito pelo grupo de pacientes surdos e pela equipe de enfermagem. Permitiu a interação entre eles sem a presença de um intérprete, ou acompanhante, reduzindo para 15 minutos o tempo de consulta, garantindo privacidade e satisfação pessoal aos pacientes.
Oliveira; Celino; Costa/2015	Brasil	Revelar como os surdos percebem a comunicação com os profissionais de saúde.	Abordagem qualitativa.	Evidenciam que os profissionais fazem uso de um vocabulário técnico de difícil entendimento. Necessidade da presença de intérprete de língua de sinais, ou de acompanhante ouvinte para facilitar a troca de informações, porém à perda de privacidade e limita autonomia. O ideal era profissional capacitado, para manter uma comunicação direta, privacidade e independência.

Emond et al./2015	et Inglaterra	Compreender as necessidades de saúde e comunicação não satisfeitas dos surdos.	Estudo transversal.	Dificuldade de contato no centro de saúde, a má comunicação nas consultas com médico é uma barreira afetando sua confiança nos conselhos dados. Estudo destaca a necessidade de mudanças consideráveis: na conscientização dos surdos para os profissionais de saúde e na conscientização da saúde dos surdos.
Mauffrey et al./2016	et França	Questionar diretamente aos pacientes surdos sobre seus hábitos de consulta, bem como sobre sua relação com o médico responsável pelo tratamento.	Estudo qualitativo.	Dificuldades foram encontradas para estabelecer um diálogo. Os pacientes surdos querem receber cuidados em sua própria língua por meio de intérpretes de língua de sinais ou por profissionais de consultoria que usam a linguagem de sinais em uma Unidade de Atendimento e Recepção de Pacientes Surdos.
Nóbrega; Munguba; Pontes/2017	Brasil	Conhecer a assistência à saúde prestada às pessoas surdas, usuárias da Língua Brasileira de Sinais (Libras).	Abordagem qualitativa.	Evidenciou barreiras nos serviços de saúde, na comunicação; e, sugestões para melhoria da assistência nos serviços de saúde. Essas informações podem interferir na assistência integral e humanizada à saúde.

Gichane et al./2017	et África do Sul	Descrever e comparar os resultados da gravidez e o uso do serviço de maternidade de uma amostra de mulheres surdas.	Abordagem qualitativa	A comunicação foi um dos principais determinantes da qualidade. Cerca de 38% dos participantes mencionaram, falta de entendimento durante as consultas, essas barreiras também estavam presentes durante o trabalho de parto. Relataram que durante o pré natal, experimentaram gentileza e disponibilidade da equipe de saúde, mas variava entre os profissionais, alguns eram grosseiros, outros bons.
Pereira et al./2017	et Brasil	Avaliar a percepção das pessoas com deficiência auditiva sobre o processo de comunicação no atendimento por cirurgiões-dentistas.	Estudo quantitativo e qualitativo, de corte transversal e natureza descritiva.	O nível de satisfação da maior parte da população estudada foi de insatisfeitos, somando 56,66% da amostra. Além disso, a maioria dos participantes do estudo (70%) considera que os cirurgiões-dentistas não estão preparados para atender usuários com deficiência auditiva.

DISCUSSÃO

Na presente revisão foi possível observar a comunicação como barreira no acesso aos serviços de saúde, pois os profissionais não estão preparados para atender uma pessoa surda, além da falta de recursos não verbais, como materiais visuais, para facilitar o atendimento. (SHEPPARD, 2014).

No âmbito familiar, foi possível observar dificuldades, questão de isolamento ou ter proteção demais com a pessoa surda, devido à percepção auditiva diminuída, acham que são incapazes, tomando a frente da comunicação em diversos ambientes, incluindo ao falar com um profissional de saúde. (KRITZINGER et al., 2014).

Foi possível observar dentre os artigos, o quanto o surdo se sente frustrado, inseguro, e

dependente diante de um atendimento, muitos relatavam que a consulta se tornava insignificante, por não sanar suas dúvidas, nem obter um diagnóstico que fosse entendido, havia a necessidade de um acompanhante ou intérprete de língua de sinais, porém todos esses meios tiravam sua privacidade e autonomia, faziam uso da leitura labial e escrita, mas, não sendo eficiente também, pois a língua de sinais tem a técnica diferente do português, não sendo entendido pelo paciente surdo em ambas as ferramentas utilizadas. (OLIVEIRA; CELINO; COSTA, 2015).

Segundo Emond et al. (2015), as pessoas surdas são mais acometidas com doenças crônicas como: hipertensão, diabetes além de obesidade e depressão auto-referenda, justamente pela dificuldade no acesso e dificuldade de comunicação.

O ambiente virtual se viu eficiência, tanto para pacientes surdos quanto ao profissional de enfermagem, pois se adequou a pessoa surda, se sentiram independentes e proporcionou privacidade no momento do atendimento. (RODRIGUES; DAMIÃO, 2014).

CONCLUSÃO

Pessoas surdas, são prejudicadas nos serviços de saúde, por conta da falta de comunicação adequada, acarretado na diminuição da procura dos mesmos, portanto sendo privados dos mais diversos serviços, e a prevenção e promoção de saúde. Nos estudos encontrados, ficou claro que o usuário surdo possui a preferência que as consultas sejam realizadas na linguagem de sinais, dessa forma encontra-se em consonância com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), com isso percebem-se as necessidades de estratégias voltadas para facilitar a comunicação, que é imposta como barreira tanto ao acesso quanto a falta de qualidade nos serviços, devendo fazer parte do componente curricular na graduação a língua de sinais e uma educação continuada para os profissionais. Esta revisão apresenta aspectos importantes a serem observados, durante as assistências e serem implantados.

REFERÊNCIAS

ARAGÃO, J. S. et al. Acesso e comunicação de adultos surdos: uma voz silenciada nos serviços de saúde. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, Rio de Janeiro, v.6, n. 1, p. 1-7, jan./mar. 2014.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe Sobre A Língua Brasileira de Sinais - Libras e Dá Outras Providências. Diário oficial da união, 25 abr. 2002.

CASTRO, S. S. ; PAIVA, K. M. ; CÉSAR, C. L. G. Dificuldades na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde: uma questão de saúde pública. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**, v. 17, n. 2, p.128-134, 2012.

EMOND, A. et al. The current health of the signing Deaf community in the UK compared with the general population: a cross-sectional study. **Journals Bmj Open**. Reino Unido, v. 5, n. 1, p. 006668-006668, 25 jan. 2015.

FRANÇA, E. G. et al. Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa. **Ciencia y Enfermería**, v. 22, n. 3, p. 107-116, set. 2016.

GICHANE, M. W. et al. “They must understand we are people”: Pregnancy and maternity service use among signing Deaf women in Cape Town. **Disability And Health Journal**, Africa do Sul, v. 10, n. 3, p. 434-439, July. 2017.

KRITZINGER, J. et al. “I just answer ‘yes’ to everything they say”: Access to health care for deaf people in Worcester, South Africa and the politics of exclusion. **Patient Education And Counseling**, v. 94, n. 3, p. 379-383, mar. 2014.

MAUFFREY, V. et al. Qualitative survey of deaf patients concerning perception of their management by general practitioners. **Santé Publique**, v. 28, n. 2, p. 213-221, 2016.

NÓBREGA, J. D. ; MUNGUBA, M. C. ; PONTES, R. J. S. Atenção à saúde e surdez: desafios para implantação da rede de cuidados à pessoa com deficiência. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, Fortaleza, v.30, n. 3, p. 1-10, jul./set. 2017.

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.

OMS. **Surdez e perda auditiva**. 2017. Disponível em:
<<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

PEREIRA, R. M. et al. Percepção das pessoas surdas sobre a comunicação no atendimento odontológico. **Revista Ciência Plural**, v. 2, p.53-72, mar. 2017.

RICHARDSON, K. J. Deaf culture. **The Nurse Practitioner**, v. 39, n. 5, p. 20-28, May. 2014.

SHEPPARD, K. Deaf adults and health care: Giving voice to their stories. **Journal Of The American Association Of Nurse Practitioners**, p. 504-510, 2014.