

DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO INCLUSIVA NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA COM PACIENTES SURDOS NO SUS

Nayara Cristina da Rocha Oliveira¹
Cellyneude de Souza Fernandes²
Celina Maria de Souza Olivindo³

RESUMO

A saúde pública no Brasil enfrenta desafios diários, destacando-se a comunicação inclusiva para usuários surdos nos serviços de saúde. Embora cidadãos com direitos e deveres como qualquer outro, pessoas surdas frequentemente não acessam esses direitos de forma plena, pois a sociedade não está preparada para atender suas demandas. Nos serviços de saúde, essa situação se agrava, pois os surdos geralmente precisam de intérpretes em suas consultas. Este trabalho objetiva apresentar o relato de experiência uma enfermeira atuante no Sistema Único de Saúde (SUS) e suas percepções sobre os desafios da educação permanente voltadas a temática da pessoa com deficiência auditiva. O estudo, de caráter qualitativo e tipo relato de experiência, foi desenvolvido em uma Unidade Básica de Saúde em Parnaíba, PI, durante o ano de 2023. Como profissional da Estratégia Saúde da Família, observei que a comunicação em língua de sinais não foi abordada em minha formação. Em 2011, quando iniciei o curso de enfermagem em uma universidade estadual pública, não havia oferta de Libras (Língua Brasileira de Sinais) como disciplina optativa ou obrigatória. No mercado de trabalho, inicialmente, não me atentei ao atendimento inclusivo de surdos, e a educação permanente em saúde que recebi não contemplava essa população. Minhas experiências na assistência de enfermagem evidenciaram a necessidade de capacitação para oferecer um serviço inclusivo. Pacientes surdos geralmente procuram os serviços de saúde acompanhados por um familiar ou pessoa de confiança, o que restringe sua autonomia e viola sua intimidade. Quando um paciente surdo busca atendimento sem acompanhante, a comunicação se torna desafiadora, prejudicando a efetividade do atendimento e o compartilhamento de informações essenciais para o autocuidado. Portanto, sugiro como reflexão final a necessidade de uma educação inclusiva permanente direcionada aos pacientes surdos, garantindo que seus direitos sejam plenamente respeitados.

Palavras-chave: Atenção primária a saúde, Comunicação, Enfermagem, Surdez, Inclusão.

INTRODUÇÃO

A comunicação inclusiva é um componente essencial para garantir o acesso igualitário aos serviços de saúde no Sistema Único de Saúde (SUS). A atenção primária à saúde (APS), sendo a porta de entrada do SUS, deve se organizar para atender a todos

¹ Mestre pelo curso de Mestrado profissional em saúde da Família Universidade Federal do Delta da Parnaíba - UFDPAr, nayaraoliveiraphb@gmail.com;

² Coordenadora do curso de licenciatura em Pedagogia EaD na Faculdade Luciano Feijão, cellyneudefernandes@gmail.com

³ Professora doutora em Administração da Universidade Federal do Delta do Parnaíba - PI, celinaolivindo@gmail.com

os cidadãos, independentemente de suas limitações, assegurando o princípio de universalidade (Paim *et al.*, 2011). No entanto, há uma barreira significativa enfrentada por indivíduos com deficiência auditiva, que buscam atendimento nos serviços de saúde pública, relacionada à comunicação inadequada entre profissionais de saúde e pacientes surdos (Pereira *et al.*, 2020).

Estudos recentes destacam que, apesar das políticas de inclusão, os pacientes surdos ainda enfrentam uma série de desafios para obter atendimento em condições de igualdade. De acordo com Batista e Silva (2022), a falta de capacitação dos profissionais de saúde em Libras (Língua Brasileira de Sinais) limita a comunicação e prejudica o desenvolvimento do cuidado, comprometendo a efetividade das ações de saúde. A comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos é fundamental para a realização de um atendimento humanizado e para o estabelecimento de uma relação de confiança, o que impacta diretamente na adesão ao tratamento e na qualidade do cuidado prestado (Oliveira *et al.*, 2021).

No contexto da APS, onde a relação entre profissionais de saúde e usuários é fundamentalmente baseada na comunicação, as barreiras impostas pela falta de conhecimento em Libras afetam diretamente a qualidade do atendimento prestado. A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) estabelece que as pessoas com deficiência têm direito ao atendimento prioritário e adaptado às suas necessidades, inclusive nos serviços de saúde. Entretanto, a implementação dessa legislação encontra obstáculos devido à falta de preparo dos profissionais e à carência de intérpretes em unidades de saúde (Santos & Almeida, 2023).

Além disso, a formação dos profissionais de saúde no Brasil historicamente não tem contemplado a necessidade de incluir disciplinas relacionadas à comunicação com pessoas surdas, como a Libras, o que contribui para a manutenção das barreiras de comunicação. Silva *et al.* (2021) destacam que a falta de uma formação adequada sobre o uso da Libras impede que os profissionais consigam estabelecer uma comunicação efetiva, o que afeta a qualidade do atendimento e pode levar a diagnósticos incorretos ou incompletos.

Assim, este artigo tem como objetivo relatar as experiências e percepções de uma enfermeira da Estratégia Saúde da Família (ESF) acerca dos desafios da comunicação com pacientes surdos, bem como discutir as implicações da ausência de educação permanente para o atendimento inclusivo. A abordagem qualitativa utilizada visa

contribuir para a reflexão sobre as práticas profissionais e auxiliar na elaboração de estratégias que favoreçam a comunicação inclusiva nos serviços de saúde, promovendo um cuidado equitativo e de qualidade para todos os usuários do SUS.

METODOLOGIA

O presente estudo utilizou a abordagem qualitativa, por meio de um relato de experiência, que possibilitou documentar e refletir sobre os desafios na comunicação com pacientes surdos. A pesquisa foi conduzida em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) de Parnaíba, Piauí, no ano de 2023. As observações foram registradas em diários de campo e analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2016), que permitiu identificar os principais desafios e barreiras de comunicação enfrentadas na prática assistencial.

A escolha do relato de experiência como metodologia se justifica pela possibilidade de compreender as vivências cotidianas do profissional de saúde e as dificuldades encontradas no atendimento a pacientes surdos, favorecendo a identificação de soluções práticas e aplicáveis (Minayo, 2012). A observação participante permitiu ao pesquisador estar diretamente envolvido no ambiente, proporcionando uma compreensão mais profunda dos desafios enfrentados (Flick, 2018).

A análise temática foi utilizada para categorizar os dados coletados, permitindo a identificação dos principais temas relacionados à falta de capacitação em Libras e à carência de intérpretes nos serviços de saúde (Braun & Clarke, 2006). A metodologia adotada foi adequada para explorar as percepções da enfermeira e propor estratégias de melhoria para a comunicação inclusiva nos serviços de saúde.

REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da pesquisa contempla as principais discussões acerca da comunicação inclusiva no Sistema Único de Saúde (SUS) e o papel da educação permanente na formação dos profissionais para o atendimento de pacientes surdos.

A comunicação é um elemento essencial para a atenção à saúde, sendo considerada uma competência fundamental para o cuidado centrado no paciente (Silva *et al.*, 2021). No entanto, estudos como o de Pereira *et al.* (2020) indicam que a falta de

preparo dos profissionais em relação à Língua Brasileira de Sinais (Libras) representa uma barreira significativa no acesso aos serviços de saúde pela população surda.

Segundo Paim et al. (2011), o princípio de universalidade do SUS determina que todos os cidadãos têm direito ao acesso igualitário aos serviços de saúde. Contudo, a implementação de políticas de inclusão esbarra na falta de capacitação adequada dos profissionais de saúde. Batista e Silva (2022) destacam que a educação permanente é uma estratégia essencial para promover a atualização dos profissionais e capacitá-los para lidar com as especificidades do atendimento a pessoas com deficiência auditiva.

A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) reforça a necessidade de um atendimento adaptado às necessidades das pessoas com deficiência, incluindo aquelas com deficiência auditiva. No entanto, como apontam Santos e Almeida (2023), a ausência de intérpretes em unidades de saúde e a falta de formação dos profissionais em Libras ainda representam um desafio para a implementação efetiva da lei.

A educação permanente em saúde, conforme Minayo (2012), é fundamental para o desenvolvimento de competências que favoreçam a inclusão de populações vulneráveis no sistema de saúde. Nesse sentido, Silva *et al.* (2021) argumentam que a inserção de disciplinas relacionadas à comunicação inclusiva nos currículos dos cursos de graduação em saúde é um passo importante para garantir um atendimento mais equitativo e de qualidade.

O vínculo entre profissionais de saúde e pacientes é um aspecto crucial para a efetividade do cuidado. Segundo Oliveira *et al.* (2021), a comunicação adequada é a base para o estabelecimento de um vínculo de confiança, especialmente no contexto da atenção primária à saúde. A falta de profissionais capacitados em Libras compromete a qualidade do atendimento e prejudica o desenvolvimento de um cuidado centrado no paciente, o que é essencial para a promoção da saúde e a adesão ao tratamento.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo foram organizados em categorias analíticas, que representam os principais desafios observados na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos. As categorias identificadas foram: (1) Falta de Capacitação dos Profissionais em Libras; (2) Dependência de Acompanhantes para a Comunicação; e (3) Impactos da Falta de Intérpretes na Autonomia dos Pacientes Surdos.

Falta de Capacitação dos Profissionais em Libras

A análise dos dados revelou que a falta de capacitação dos profissionais de saúde em Libras é uma das principais barreiras para a comunicação com pacientes surdos. Apesar das políticas de inclusão e dos esforços para promover a equidade no atendimento à saúde, muitos profissionais ainda não têm a formação adequada para se comunicar em Libras, o que afeta negativamente a qualidade do atendimento. Estudos como os de Batista e Silva (2022) corroboram esses achados, apontando que a ausência de treinamento específico limita a capacidade dos profissionais de compreenderem as necessidades dos pacientes surdos, resultando em diagnósticos incompletos e tratamentos inadequados.

A falta de inclusão de disciplinas de Libras nos currículos de cursos de saúde contribui para a perpetuação desse problema. Conforme Silva *et al.* (2021), a ausência de formação em Libras não apenas dificulta a comunicação, mas também impede que os profissionais estabeleçam uma relação de confiança com seus pacientes, o que é fundamental para a adesão ao tratamento e para um cuidado centrado no paciente. Assim, a capacitação contínua e a inclusão de Libras na formação acadêmica são medidas essenciais para promover um atendimento mais inclusivo e eficaz.

Dependência de Acompanhantes para a Comunicação

Outra questão destacada foi a dependência dos pacientes surdos de acompanhantes para a comunicação durante os atendimentos. Muitos pacientes surdos precisam levar um familiar ou amigo para ajudar na interpretação, o que, embora facilite a comunicação, acaba restringindo a autonomia do paciente e comprometendo sua privacidade. Essa situação gera desconforto tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde, que se veem obrigados a lidar com intermediários na comunicação (Santos & Almeida, 2023).

A dependência de acompanhantes não é ideal, pois limita a capacidade do paciente de expressar suas necessidades e preocupações de forma direta e confidencial. Além disso, essa prática viola o princípio de autonomia do paciente, que é um dos pilares do atendimento humanizado. Estudos como o de Oliveira *et al.* (2021) reforçam a importância de estratégias que permitam aos pacientes surdos terem mais independência na interação com os serviços de saúde, incluindo a presença de intérpretes profissionais e o treinamento em Libras dos profissionais da área.

Impactos da Falta de Intérpretes na Autonomia dos Pacientes Surdos

A ausência de intérpretes de Libras nas unidades de saúde também foi identificada como um dos principais desafios para garantir um atendimento inclusivo e de qualidade. Quando não há intérpretes disponíveis, os pacientes surdos enfrentam dificuldades significativas para acessar informações sobre seu próprio estado de saúde, além de terem sua autonomia comprometida. Isso se traduz em um atendimento de menor qualidade, com riscos para a segurança do paciente devido à possibilidade de erros de comunicação e informações insuficientes.

Conforme descrito por Santos e Almeida (2023), a ausência de intérpretes nas unidades de saúde representa uma falha na implementação da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), que assegura o direito ao atendimento adaptado para pessoas com deficiência. A falta de intérpretes, combinada com a pouca preparação dos profissionais de saúde, cria um ambiente excludente para os pacientes surdos, que acabam não recebendo o cuidado adequado e não têm suas necessidades plenamente atendidas.

Todos esses achados deste estudo reforçam a necessidade de mudanças estruturais e educacionais no sistema de saúde brasileiro para promover um atendimento verdadeiramente inclusivo. A formação dos profissionais de saúde deve incluir disciplinas voltadas para a comunicação com pessoas surdas, e a educação permanente deve ser uma prioridade para garantir que os profissionais estejam preparados para atender todos os tipos de pacientes. Além disso, políticas que garantam a presença de intérpretes em unidades de saúde são fundamentais para assegurar que os direitos dos pacientes surdos sejam respeitados e que eles possam acessar os serviços de saúde de forma autônoma e equitativa.

A inclusão de Libras como disciplina obrigatória nos cursos de graduação na área da saúde é um passo essencial para garantir que os futuros profissionais estejam preparados para atender as demandas de todos os cidadãos. Além disso, é necessário investir em programas de educação permanente para capacitar os profissionais que já estão no mercado de trabalho. A comunicação adequada é um elemento-chave para a promoção da saúde, e garantir que todos os pacientes possam se comunicar de forma eficaz com seus cuidadores é fundamental para alcançar a universalidade e a equidade no SUS.

Em suma, as barreiras de comunicação enfrentadas pelos pacientes surdos são um reflexo de uma deficiência sistêmica no preparo dos profissionais e na estrutura dos serviços de saúde. A superação dessas barreiras requer um esforço conjunto das

instituições de ensino, dos gestores de saúde e dos próprios profissionais, visando construir um sistema de saúde mais inclusivo e acessível para todos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo destaca a necessidade urgente de ações para garantir uma comunicação efetiva e inclusiva aos pacientes surdos no Sistema Único de Saúde. A pesquisa evidenciou que a falta de capacitação dos profissionais em Libras, a dependência de acompanhantes e a ausência de intérpretes são as principais barreiras para a realização de um atendimento humanizado e equitativo. A inclusão da Língua Brasileira de Sinais como disciplina obrigatória nos cursos de graduação na área da saúde e o investimento contínuo em educação permanente são medidas essenciais para superar esses desafios.

A aplicação empírica dos resultados desta pesquisa pode contribuir para a elaboração de políticas públicas e práticas profissionais mais inclusivas, garantindo que os direitos das pessoas surdas sejam plenamente respeitados e promovendo um cuidado mais eficaz e seguro. Além disso, os resultados apresentados aqui podem servir como base para futuras intervenções e treinamentos voltados à capacitação dos profissionais de saúde, a fim de melhorar a qualidade do atendimento prestado a essa população.

A necessidade de novas pesquisas também se faz evidente, especialmente aquelas que possam explorar a efetividade de diferentes estratégias de comunicação inclusiva no contexto da atenção primária. Além disso, há uma necessidade de aprofundar o entendimento sobre as vivências dos pacientes surdos nos serviços de saúde e as melhores práticas para garantir a autonomia e a privacidade desses indivíduos. Portanto, este trabalho convida a comunidade científica a continuar investigando e propondo soluções inovadoras que possam contribuir para um sistema de saúde mais inclusivo e acessível para todos os cidadãos.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

BATISTA, L. C.; SILVA, R. F. Barreiras de comunicação no atendimento à população surda: uma análise dos serviços de saúde pública. **Revista Brasileira de Políticas de Saúde**, v. 15, n. 2, p. 45-59, 2022.

BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 28 out. 2024.

FLICK, U. An Introduction to Qualitative Research. Londres: **Sage Publications**, 2018.

MINAYO, M. C. S. O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde. 14. ed. São Paulo: **Hucitec**, 2012.

OLIVEIRA, J. P.; SANTOS, M. L.; COSTA, R. F. Desafios da inclusão no SUS: a comunicação com pacientes surdos. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 37, n. 8, p. 1-10, 2021.

PAIM, J. S.; TRAVASSOS, C.; ALMEIDA, C.; BAHIA, L.; MACINKO, J. The Brazilian health system: history, advances, and challenges. **The Lancet**, v. 377, n. 9779, p. 1778-1797, 2011.

PEREIRA, M. T.; SOUZA, H. R.; GONÇALVES, A. P. Avaliação da comunicação inclusiva em unidades de saúde pública. **Revista de Saúde Coletiva**, v. 30, n. 4, p. 522-533, 2020.

SANTOS, G. R.; ALMEIDA, V. S. Implementação da Lei Brasileira de Inclusão nos serviços de saúde: desafios e perspectivas. **Saúde e Sociedade**, v. 32, n. 1, p. 101-115, 2023.

SILVA, T. R.; ALMEIDA, V. F.; RODRIGUES, E. M. Capacitação profissional e atendimento inclusivo: um estudo sobre a saúde da população surda. **Revista de Enfermagem Contemporânea**, v. 29, n. 4, p. 215-227, 2021.

IMPORTANTE:

Após publicados, os arquivos de trabalhos não poderão sofrer mais nenhuma alteração ou correção.

Após aceitos, serão permitidas apenas correções ortográficas. Os casos serão analisados individualmente.