

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIOMEDICINA

THAMYRES BATISTA ALENCAR

COMUNICAÇÃO E VÍNCULO ENTRE PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PACIENTES
SURDOS

Juazeiro do Norte – CE
2021

THAMYRES BATISTA ALENCAR

**COMUNICAÇÃO E VÍNCULO ENTRE PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PACIENTES
SURDOS**

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo científico, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Biomedicina do Centro Universitário Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de bacharel em Biomedicina.

Orientadora: Prof^a Ma. Ana Maria Machado Borges

**Juazeiro do Norte – CE
2021**

THAMYRES BATISTA ALENCAR

**COMUNICAÇÃO E VÍNCULO ENTRE PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PACIENTES
SURDOS**

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo científico,
apresentado à Coordenação do Curso de Graduação
em Biomedicina do Centro Universitário Leão
Sampaio, em cumprimento às exigências para a
obtenção do grau de bacharel em Biomedicina.

Orientadora: Prof^a Ma. Ana Maria Machado Borges

Data de aprovação: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Ma: Ana Maria Machado Borges
Orientadora

Prof.: Albério Ambrósio Cavalcante
Examinadora 1

Prof^a Esp.: Soraya Almeida Mendes de Oliveira
Examinadora 2

COMUNICAÇÃO E VÍNCULO ENTRE PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PACIENTES SURDOS

Thamyres Batista Alencar¹, Ana Maria Machado Borges².

RESUMO

A comunicação é fator principal em um atendimento. No entanto, ao procurar serviços de saúde, pacientes surdos ainda encontram dificuldades relacionadas ao diálogo com profissionais. Uma vez que o diálogo deve ser de maneira eficaz, se em algum momento ocorra falha na comunicação todo serviço pode ficar comprometido. O objetivo do presente estudo foi analisar possíveis falhas na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos. Trata-se de um estudo explicativo com abordagem quantitativa. Foi realizada uma pesquisa com 55 profissionais das diferentes áreas da saúde na região do Cariri. Os participantes responderam a um questionário com oito questões fechadas. Os resultados mostram que a maior parte dos participantes da pesquisa já tinham atendido pacientes surdos. Os resultados mostram que apesar de muitos locais onde prestam serviços de saúde não estarem preparados, a busca por atendimento é frequente entre os surdos. Conclui-se que os profissionais de saúde têm pouco conhecimento na comunicação através da Libras e que essa condição pode comprometer o atendimento prestado aos surdos.

Palavras-chave: Comunicação. Libras. Saúde

COMMUNICATION AND LINK BETWEEN HEALTH PROFESSIONALS AND DEAF PATIENTS

ABSTRACT

Communication is the main factor in a service. However, when looking for health services, deaf patients still face difficulties related to dialogue with professionals. Since the dialogue must be effective, if at any time there is a failure in communication, the entire service can be compromised. The aim of this study was to analyze possible failures in communication between health professionals and deaf patients. It is an explanatory study with a quantitative approach. A survey was carried out with 55 professionals from different areas of health in the Cariri region. Participants answered a questionnaire with eight closed questions. The results show that most of the research volunteers had already attended to deaf patients. The results show that although many places where they provide health services are not prepared, the search for care is frequent among deaf people. It is concluded that health professionals have little knowledge of communication through Libras and that this condition can compromise the care provided to the deaf.

Keywords: Deaf. Pounds. Health

¹ Discente do curso de Biomedicina. email. tthamy05@hotmail.com

² Docente do curso de Biomedicina. email. anaborges@unuleao.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é fator indispensável e necessário para se manter as relações interpessoais. É instrumento básico que permite a realização de um atendimento. Por outro lado, a ausência de um diálogo pode retardar o diagnóstico e até mesmo o tratamento. Vários obstáculos são encontrados pelos pacientes surdos ao utilizar os serviços públicos de saúde, que vão desde atividades mais simples como marcação de consultas até o atendimento propriamente dito e também a realização de exames. Mesmo diante das leis que asseguram a universalidade, equidade e integralidade, ainda é notório o despreparo da equipe multiprofissional para receber e proporcionar serviços eficazes a estes pacientes (PEREIRA et al; 2020).

As dificuldades na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos ocorre quando aquele profissional não tem conhecimento em Libras ou quando não se tem interprete disponível para acompanhar o atendimento. No entanto, não basta apenas saber Libras é necessário que o intérprete tenha conhecimento de termos específicos usado na área da saúde. A presença de alguém qualificado para fazer a interpretação pode ser de extrema importância, porém o paciente pode sentir-se incomodado visto que ele tem direito à privacidade (TRECOSI; ORTIGARA; 2013).

Neste contexto, ao observar ambientes comuns do dia a dia, mas principalmente, aqueles locais onde prestam serviços a saúde é possível notar que estes lugares não proporcionam tratamentos adequados para receber pacientes surdos. Levando em consideração que todo cidadão precisa ter acesso a saúde de qualidade, estes precisam ser atendidos de maneira correta, respeitando sua condição e exigindo maior capacitação dos profissionais para proporcionar um atendimento de excelência.

Acredita-se na relevância dessa pesquisa, não só para identificar as falhas nos atendimentos à pessoa surda e as consequências, mas também, a importância de se pensar em ações que contribuam para formação de profissionais de saúde mais preparados para receber pacientes com suas limitações.

Dessa forma, o objetivo do presente estudo foi analisar possíveis falhas na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes surdos.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa explicativa de abordagem quantitativa, aprovada pelo Comitê de ética em Pesquisa do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio – sob o parecer nº 49487021.4.0000.5048.

A pesquisa foi realizada com profissionais das diversas áreas da saúde situados na região do Cariri no período de agosto a novembro de 2021. Os critérios de inclusão foram: profissionais que estivessem inseridos no mercado de trabalho. O critério de exclusão foi à desistência voluntária de participação da pesquisa.

A coleta de dados teve como base um questionário com oito questões fechadas que levantaram informações como idade, formação acadêmica, nível de conhecimento em Libras, se o profissional já havia atendido algum paciente surdo, se considera importante o conhecimento em Libras na prática profissional, se a disciplina de Libras fez parte da grade curricular, qual foi ou seria a estratégia usada ao atender um paciente surdo e se o profissional de saúde considera que o atendimento pode ficar comprometido se o profissional não souber se comunicar através de Libras.

Os participantes da pesquisa receberam os dados do referido estudo por meio de um documento virtual (online), contendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o Termo de Consentimento Pós-Esclarecido (TCPE) e o questionário enviados através de link e elaborados a partir da plataforma do Google forms. O link foi enviado, pelo pesquisador, através de uma plataforma de mensagens instantâneas, Whatsapp (aplicativo que permite envio e troca de mensagens, vídeos, áudios e documentos).

Os dados foram tabulados em planilhas eletrônicas no programa Microsoft Excel e depois receberam tratamento estatístico através do programa SPSS. A análise dos dados foi realizada por meio das frequências relativas e absolutas, como também medidas de tendência central (média e mediana) e dispersão (mínimo e máximo e desvio padrão).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Responderam ao questionário 55 profissionais da área da saúde de 10 categorias profissionais (Tabela 1). As mais frequentes foram enfermeiro (32,3%) e biomédico (27,3%), enquanto que as menos frequentes foram farmacêuticos (1,9%), esteticista (1,9%),

fonoaudiólogo (1,9%) e serviço social (1,9%). A idade média dos voluntários foi de 28 anos (idade mínima 20 anos; idade máxima 48 anos).

Tabela 1 - Especialidade dos profissionais entrevistados na região do Cariri

Profissão	Frequência (n)	Percentual (%)
Biomédico (a)	15	27,3
Enfermeiro (a)	18	32,3
Farmacêutica	1	1,9
Esteticista	1	1,9
Fisioterapeuta	6	11
Fonoaudióloga	1	1,9
Médico (a)	8	14,6
Nutricionista	2	3,6
Psicóloga	2	3,6
Serviço Social	1	1,9
Total	55	100

Fonte: Próprio autor

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), no Brasil, mais de 10 milhões de pessoas tem alguma limitação relacionada a surdez. Isto é, 5% da população brasileira é surda. Diante dos dados mostrados pelo IBGE é visto uma quantidade representativa de surdos brasileiros.

Os participantes da pesquisa foram questionados se já tinham feito atendimento a surdos. Mais da metade dos entrevistados (56,4%) já tinham vivenciado esta experiência. Já 43,6% dos entrevistados não tinham feito nenhum atendimento a pacientes surdos (Tabela 2). O questionamento mostrou que a busca pelos serviços de saúde por pacientes surdos é algo frequente. O mesmo fato foi apresentado por Ferreira, Bezerra e Alves (2020), em que embora os surdos precisem vencer as barreiras quanto ao acesso aos serviços de saúde foi apontado um grande número de surdos que busca por atendimento.

Tabela 2 - Já atendeu algum paciente surdo

	Frequência (n)	Percentual (%)
Sim	31	56,4
Não	24	43,6
Total	55	100

Fonte: Próprio autor

No questionamento a respeito da estratégia de comunicação que foi utilizada ou qual seria usada para atender aos pacientes surdos, 51% dos profissionais responderam que

escolheriam os gestos. Os outros entrevistados dividiram a opinião entre o uso da escrita (23,6%) e da Libras (16,3%) (Tabela 3). Diante das dificuldades na comunicação a mesma situação foi mostrada em outro estudo realizado por Francisqueti et al. (2017), em que os profissionais de saúde usavam, principalmente, os gestos como estratégia facilitadora nos atendimentos.

Tabela 3 - Estratégia de comunicação usada para atender ao paciente surdo

	Frequência (n)	Percentual (%)
Gestos	28	51
Escrita	13	23,6
Libras	9	16,3
Leitura labial	3	5,6
Outras	2	3,6
Fala	0	0
Total	55	100

Fonte: Próprio autor

No presente estudo, em relação a presença da disciplina de Libras na grade curricular dos cursos o resultado obtido foi de 62,3% com respostas negativas e apenas 37,7% tiveram contato com a disciplina na graduação, nos diferentes cursos. Os cursos de enfermagem e fisioterapia se destacaram quanto a presença da Libras (Tabela 4).

Tabela 4 - Profissionais que tiveram a disciplina de Libras na grade curricular

	Frequência (n)	Percentual (%)
Sim	18	37,7
Não	37	62,3
Total	55	100

Fonte: Próprio autor

De acordo com Nascimento et al. (2020), a partir de dezembro de 2005 a disciplina de Libras passou a ser obrigatória nos cursos de fonoaudiologia e licenciatura. Para os demais cursos continuou a ser optativa. Afirmou ainda que o curso de enfermagem embora não tivesse obrigatoriedade se destacou por ter a Libras como parte da grade curricular.

Dos 55 profissionais que participaram da pesquisa, 52,7% demonstraram não ter conhecimento da Língua Brasileira de Sinais. Por outro lado, 36,4% informaram ter conhecimento básico. Embora todos os participantes da pesquisa considerem importante o conhecimento da Libras na prática profissional, a maioria não possui conhecimento básico (Tabela 5).

Tabela 5 - Nível de conhecimento em Libras

Nível de conhecimento	Frequência (n)	Percentual (%)
Básico	20	36,4
Intermediário	6	10,9
Avançado	0	0
Não tenho conhecimento	29	52,7
Total	55	100

Fonte: Próprio autor

Nesse contexto, é possível observar que o conhecimento da Libras entre profissionais de saúde é bastante escasso. Visto isso, Gomes et al. (2017) afirmam em seu estudo que é considerável a quantidade desses profissionais que desconhecem Libras. Tal resultado apresenta-se como importante questão a ser vista e melhorada, pois aponta para uma urgente necessidade de capacitação.

Quando questionados sobre o atendimento ficar comprometido por falta de conhecimento em Libras, 94,6% responderam que seria comprometido. O diálogo é de extrema importância para um atendimento de qualidade. Dessa forma, mesmo sabendo que a falta de conhecimento pode ser uma barreira para o sucesso do atendimento poucos profissionais procuram capacitação (Tabela 6).

Tabela 6 - Profissionais que acreditam que o atendimento pode ficar comprometido por falta de conhecimento da Libras

	Frequência (n)	Percentual (%)
Sim	52	94,6
Não	3	5,4
Total	55	100

Fonte: Próprio autor

Mesmo com acesso aos serviços de saúde os surdos podem enfrentar dificuldades para ser atendidos de forma humanizada. O estudo realizado por Francisqueti et al. (2017), deixa claro que a principal dificuldade no atendimento do serviço prestado se dá para estabelecer uma comunicação efetiva entre os profissionais de saúde e pacientes surdos. Contribuindo de maneira significativa para os desconfortos nos atendimentos.

4 CONCLUSÃO

Essa pesquisa buscou analisar possíveis falhas que pudesse existir na comunicação entre pacientes surdos e profissionais da saúde. Assim como possibilitou mostrar através de resultados quantitativos o perfil dos profissionais frente ao atendimento a esses pacientes. Pode

ser visto quando observa-se o nível de conhecimento da Língua Brasileira de Sinais em que a maioria dos entrevistados afirma não ter tido a disciplina de Libras na formação acadêmica. Isto pode ser fortalecido quando observamos que mesmo os profissionais tendo ciência de que o atendimento pode ficar comprometido ainda assim a maioria não tem conhecimento da Libras.

O presente estudo teve algumas limitações que devem ser consideradas com relação ao espaço geográfico quanto a escolha dos participantes da pesquisa, pois ficou restrita apenas a profissionais da região do Cariri. Seria interessante avaliar profissionais da saúde de outras localidades. Dessa forma, sugere-se que a pesquisa seja replicada em outras regiões, bem como, abranger e incluir pacientes surdos e intérpretes de Libras para que se possa fazer uma avaliação aprofundada mostrando as percepções de cada grupo.

Diante do que foi abordado, esta pesquisa é bastante significativa pois permitiu mostrar a realidade da comunicação envolvendo surdos e profissionais da saúde. Vale ressaltar que através dos dados apresentados é possível refletir sobre a necessidade de mudança no acolhimento de pacientes surdos em locais onde prestem serviços de saúde. Deve-se, portanto, buscar a criação de propostas que visem melhoria na qualidade dos atendimentos.

REFERÊNCIAS

- FERREIRA, R. R; BEZERRA, L.G e ALVES, S. S. C. Satisfação do usuário surdo com o atendimento à saúde. **Revista CEFAC**, v. 22, n. 5, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rcefac/a/h7fStWK6LszDqBLNNrYQkDf/?lang=en>>. Acesso em: 23 out. 2021.
- FRANCISQUETI, V. et al. Sentimentos da equipe de enfermagem ao atender um paciente com deficiência auditiva: desafios do cuidado. **Revista educação, artes e inclusão**, v. 13, n. 03, 2017. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5965/1984317813032017031>>. Acesso em: 23 set. 2021.
- GOMES, L. F. et al. Conhecimento de Libras pelos Médicos do Distrito Federal e Atendimento ao Paciente Surdo. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 41, n. 3, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022017000400551&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 10 out. 2021
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico Brasileiro. Brasília: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2010.
- NASCIMENTO, T. M. et al. Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de sinais: reflexo na atenção à saúde dos surdos. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia (RSBF)**, v. 25, 2020. Disponível em:

<https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S231764312020000100335&script=sci_arttext>. Acesso em: 22 ago. 2021.

PEREIRA, A. A. C. et al. Meu Sonho É Ser Compreendido”: Uma Análise da Interação Médico-Paciente Surdo durante Assistência à Saúde. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 44, n. 04, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1981-5271v44.4-20200028>>. Acesso em: 23 ago. 2021.

TRECOSSI, M. O. ORTIGARA, E. P. F. Importância e eficácia das consultas de enfermagem ao paciente surdo. **Revista de Enfermagem**, v. 9, n. 9, 2013. Disponível em: <<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeenfermagem/article/view/938> >. Acesso em: 22 ago. 2021