

ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM A PACIENTES SURDOS NA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA: um direito humano infringido

Suely Aragão Azevêdo Viana ¹
Aureliana da Silva Tavares ²
Ringson Gray Monteiro de Tóledo ³

RESUMO

O estudo aborda a assistência de enfermagem deficitária a pessoas surdas que necessitam dos serviços de saúde na Unidade de Saúde da Família, no qual os profissionais apesar de saberem a importância do atendimento individualizado e sigiloso, muitas vezes necessitam de intérpretes e utilizam de meios como mímicas e leitura labial para realizar a consulta, apesar desta ser garantida a todos os indivíduos, independentemente de sua condição física e/ou social. Este estudo teve como objetivo alertar profissionais da saúde, especialmente enfermeiros, sobre a importância do conhecimento de Libras na Unidade Básica de Saúde, uma vez que esta é a porta de entrada para os pacientes que utilizam o Sistema Único de Saúde. Trata de um estudo de cunho qualitativo que utilizou o levantamento documental e bibliográfico, do tipo descritivo como estratégias metodológicas. Durante a análise dos dados observou-se que apesar do paciente surdo ter seu direito garantido por lei a consultas para atendimento de saúde, ainda existe uma imensa lacuna referente a qualidade do atendimento, pois grande parte dos enfermeiros não possuem conhecimento sobre a Linguagem de Sinais – Libras. Diante dos pressupostos apresentados, percebe-se que existe um despreparo dos enfermeiros, levando em conta que o instrumento básico para uma boa assistência é a comunicação, sendo assim esses profissionais precisam desenvolver atividades para uma boa comunicação com os pacientes surdos.

Palavras-chave: Surdez. Assistência de Enfermagem. Direito humano infringido.

INTRODUÇÃO

O estudo aborda a assistência de enfermagem deficitária a pessoas surdas que necessitam dos serviços de saúde na Unidade de Saúde da Família, no qual os profissionais apesar de saberem a importância do atendimento individualizado e sigiloso, muitas vezes necessitam de intérpretes e utilizam de meios como mímicas e leitura labial para realizar a consulta, apesar desta ser garantida a todos os indivíduos, independentemente de sua condição física e/ou social.

A seguridade social termo que designa um conjunto de ações relacionado aos poderes públicos e da sociedade como determinar o direito do cidadão brasileiro ao atendimento

¹ Enfermeira. Mestre em Educação pela Universidade Federal da Paraíba. Especialista em Enfermagem do Trabalho e Metodologia do Ensino Superior. Professora do Instituto de Educação Superior da Paraíba – IESP, suzinhaazevedo85@gmail.com;

² Pedagoga. Mestre em Educação pela Universidade Federal da Paraíba. Membro do Grupo de Pesquisa sobre Formação Docente, tavares.aureliana@gmail.com;

³ Advogado. Licenciado em Filosofia. Mestrando em Educação pela Universidade Federal da Paraíba. Membro do Grupo de Pesquisa sobre Formação Docente, ringoadvogado@hotmail.com.

médico, a assistência social entre outros está exposto no caput do artigo 194 na Constituição Federal Brasileira de 1988. Tais direito assegura a todo e qualquer cidadão, independentemente de suas condições a usufruir de seus direitos sem violação, ou seja, ter um atendimento individualizado e sigiloso.

Para garantir esse direito a um determinado público que se sentem violado precisamos trazer à tona a discussão da necessidade dos profissionais da saúde buscarem se adequar a um melhor atendimento ao seu público frequentando o curso de libras que é oferecido em várias instituições, inclusive nas universidades como disciplina optativa.

Atualmente a sociedade fala muito de inclusão social e direito de todos, no entanto o que observamos é que nossa sociedade não está preparada para incluir pessoas com alguma deficiência, como o caso da surdez. Esta luta é algo que persiste por décadas e por mais que buscamos o enquadramento das leis, decretos e construções de documentos nacionais e internacionais que norteiem a sociedade rumo à inclusão, o que almejamos de fato é construirmos uma sociedade de ações inclusivas e isto parte de uma educação emancipatória, crítica, consciente das necessidades da prática da construção de uma sociedade para todos.

A construção de uma sociedade em que todos possam viver de forma livre de opressões enquadra-se também no direito a comunicação como meio de interação social. De acordo com Oliveira; Celino; Costa (2015) a comunicação é compreendida como uma das bases de estruturação da sociedade, desde o campo da esfera privada, nas microrrelações, até a esfera pública, através do convívio cultural, social, econômico e político. Está relacionada com a luta pela sobrevivência da humanidade, no qual se busca conhecimentos para expandir-se e dominar o mundo. Dentre todos os distúrbios da comunicação, a surdez é o de maior prevalência no Brasil, alcançando um índice de 60% das alterações.

Ainda segundo os autores supracitados, pode-se considerar a comunicação como sendo uma ferramenta imprescindível em todas as relações, que só acontece de maneira satisfatória quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida, seja através da linguagem não verbal ou verbal, desde que seja um processo completo e coerente.

Não obstante de outros setores, o uso da comunicação através de gestos, numa linguagem própria, feita através de sinais na área da saúde, é essencial para se prestar uma assistência de qualidade, uma vez que envolve além dos seus aspectos intrínsecos, a escuta de forma humanizadora, não apenas com o objetivo de repassar informações para um entendimento conceitual, mas atingindo a subjetividade dos indivíduos.

As barreiras de comunicação enfrentadas por portadores de necessidades especiais passam despercebidas pelas demais pessoas, muitas vezes devido ao fato de essas barreiras serem de caráter ambiental

A luta pela utilização da Libras nos postos de atendimento de saúde refere-se a uma ação determinante que relaciona ao acolhimento, assistência, compromisso, respeito e responsabilidade do ato de salvar vidas.

Ao falarmos de pessoas surdas, muitas vezes há barreiras que impedem uma comunicação satisfatória, que podem comprometer a interação por ocasião do encontro entre usuário e profissional, pois a falta de comunicação oral torna o surdo desintegrado da sociedade ouvinte, e com isso o mesmo possui dificuldades de usufruir dos serviços básicos, como, por exemplo, acesso a Unidades de Saúde da Família, já que os ouvintes têm dificuldades em entender a língua dos sinais. Tais fatores emergem a discussão da necessidade do uso obrigatório dos profissionais da saúde buscarem realizar como meio de formação continuada cursos que facilitem a comunicação através de gestos, numa linguagem própria, feita através de sinais. Denominamos esse tipo de assistência com a nomenclatura de Língua Brasileira de Sinais, mais conhecida como Libras. A realização deste curso pelos profissionais da saúde aprimorará o atendimento as pessoas surdas oferecendo o direito ao atendimento de qualidade na aceitação e integração da identidade do sujeito surdo.

Segundo Britto; Samperiz (2010) as barreiras de comunicação enfrentadas por portadores de necessidades especiais passam despercebidas pelas demais pessoas, muitas vezes devido ao fato de essas barreiras serem de caráter ambiental, e não atingir a maioria dos indivíduos, no entanto, a comunicação é um direito de todos.

A população surda tem sua própria comunicação que é através da linguagem de sinais. Libras não é uma linguagem de sinais universal, pois cada país tem sua apropriada forma de se comunicar, de acordo com a sua naturalidade e cultura, cada local possui sua própria linguagem de sinais. Porém, pode acontecer dos surdos de dois países utilizarem a mesma Língua de Sinais quando o idioma for o mesmo, podemos citar como exemplo o caso dos Estados Unidos e Canadá, que usam a Língua de Sinais Americana.

Essa forma de se comunicar possui uma estrutura gramatical própria e é utilizada pelas pessoas surdas, não sendo apenas gestos, mímicas e sinais, possui expressões diferenciadas e isso faz com que seja uma linguagem, os sinais são formados de combinações e sinais das mãos, com as expressões faciais e corporais.

Os surdos enfrentam uma grande dificuldade na sociedade devido ao fato de que as pessoas não entendem a linguagem deles. Atualmente, o uso da língua de sinais pelos

profissionais da saúde ainda é muito precário e, às vezes comprometendo o entendimento entre clientes e profissionais, fazendo com que o aprendizado em Libras, seja uma necessidade presente na rotina assistencialista (BITTENCOURT; HOEHNE, 2009).

A Língua Brasileira de Sinais é uma forma de comunicação gestual, criada para promover a inclusão social das pessoas com deficiência auditiva facilitando sua relação interpessoal no convívio coletivo. Desde 2002, existe a Lei de nº 10.436 que reconhece a Língua Brasileira de Sinais – Libras como meio legal de comunicação e expressão oficial do país, sendo regulado pelo Decreto nº 5.626/2005. Assim, a lei afirma em seu parágrafo único que é um sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil.

De acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos (2009, p. 11), um aspecto de extrema importância que deve ser preservado é a compreensão de que a liberdade do cidadão deve ser preservada, com isso pode-se afirmar que o paciente surdo deve ter liberdade de escolha para o local onde o mesmo deseja ser atendido para acompanhamento de saúde, portanto, todas as Unidades de Saúde da Família necessitam ter profissionais capacitados para o atendimento a tais pacientes, uma vez que o Artigo XXI, 2 determina que “Todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país”, não discriminando assim pessoas com nenhum tipo de deficiência.

Na assistência à saúde, o padrão do enfermeiro da atualidade se descreve de forma bem clara, como um enfermeiro comprometido com a promoção e prevenção da qualidade de vida da população e esse interesse na qualidade de vida enxerga o paciente de forma individual, levando em observação seu estado biológico, social, cultural, econômico e psíquico. O Sistema Único de Saúde (SUS) também tem princípios importantes que torna a assistência de enfermagem mais coerente e sensato que são: integralidade, universalidade e equidade.

O enfermeiro tem um papel fundamental na comunicação com o paciente, pois é através da comunicação que o enfermeiro usa seu instrumento essencial para diagnosticar e abordar seus pacientes, essa comunicação caso não seja realizada com êxito, pode interferir na qualidade da assistência a pessoa surda.

Muitas vezes o paciente leva um parente ou um amigo para a consulta a fim de interpretar o que está sendo dito e a pessoa surda fica impossibilitada de se comunicar com o profissional de forma direta, expressando suas queixas e sentimentos. Segundo Pereira et al (2010) é fundamental uma comunicação satisfatória para ocorrer um atendimento integral e

positivo, fazendo assim necessário uma maior inclinação, interesse e compreensão do enfermeiro para com a pessoa surda.

É necessário ter uma atenção à comunicação para a pessoa surda, pois os enfermeiros preparados ou não, precisam saber como lidar com estes pacientes, pois é através desse contato que tal profissional vai identificar sinais e sintomas que acometem o paciente e ter sucesso no seu atendimento (BEZERRA, 2017).

A consulta de enfermagem é uma função privativa dos enfermeiros, usada para detectar problemas dos usuários, a fim de traçar um plano de cuidado que atenda às necessidades do paciente, bem como avaliar as intervenções desenvolvidas e essa consulta de enfermagem com o paciente surdo ainda tem grandes barreiras, pela falta de compreensão da linguagem do surdo, assim impossibilitando a identificação de problemas e possíveis soluções.

A deficiência na estrutura dos sistemas de saúde pode contribuir para falhas que comprometem a comunicação entre profissionais e deficientes auditivos e conseqüentemente, a qualidade da assistência prestada (CASTRO; PAIVA; CÉSAR, 2012).

Garantir ao paciente com deficiência auditiva um atendimento integral, de acordo com o princípio de integralidade do SUS é dever do Estado, ressaltando que o atendimento deve ser transdisciplinar e compatível com as necessidades individuais e coletivas dos pacientes, incluindo ações de promoção, prevenção e reabilitação, portanto os surdos não podem ter o seu direito de usufruir dos benefícios de uma língua negado, com isso, os profissionais da saúde devem estar preparados para aceitar a diversidade humana e oferecer um adequado atendimento para os surdos no atendimento às suas necessidades.

Para Chaveiro et al (2010) é necessário ter um intérprete habilitado na linguagem dos sinais na Estratégia de Saúde da Família, pois a maioria dos profissionais de enfermagem não conhece Libras e nos serviços de saúde não disponibiliza intérpretes nas Unidade de Saúde da Família. Se as Secretarias de Saúde disponibilizassem interpretes em algumas unidades tidas como modelo ou padrão, a assistência ao surdo teria um avanço muito grande. Por outro lado, esses profissionais podem minimizar as dificuldades enfrentadas pelos surdos, mais todavia ainda existem algumas críticas e limitações para a atuação dos intérpretes durante o atendimento do paciente aumentando o constrangimento e colocando em risco o direito de sigilo e privacidade das informações repassadas.

Diante desta falha na comunicação dificulta a assistência e muitas vezes o paciente fica sem um atendimento digno, pois está exposto a profissionais de saúde que têm pouco ou

nenhum conhecimento a respeito da linguagem de sinais, fato este que justifica a temática deste estudo.

Para tanto, traçou-se o seguinte objetivo: alertar a profissionais da saúde, especialmente enfermeiros, sobre a importância do conhecimento de Libras na Unidade Básica de Saúde, uma vez que esta é a porta de entrada para os pacientes que utilizam o Sistema Único de Saúde.

Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, realizada a partir de uma revisão documental e bibliográfica, do tipo descritiva.

METODOLOGIA

A construção deste artigo surgiu com o propósito de contextualizar a importância do estudo da Língua Brasileira de Sinais – Libras no âmbito dos profissionais da saúde na busca por um melhor atendimento a pessoas com deficiência auditiva. Assim podemos situar a pesquisa no campo da Educação, mais especificamente no âmbito das políticas públicas de formação continuada e no direito as relações humanas existentes neste contexto social.

A problemática percorrida no viés das discussões do artigo expõe à reflexão: no âmbito das Unidades da Saúde da Família existem de fato um atendimento democrático em que todos possam ser atendidos por igual às orientações e informações dos profissionais da saúde? Para buscarmos responder esta indagação realizamos uma pesquisa documental com base em fontes nacionais, como, a Constituição Brasileira de 1988 e a Lei de nº 10.436 que reconhece a Língua Brasileira de Sinais – Libras como meio legal de comunicação e expressão oficial do país, como também precisamos nos adentrar em fontes internacionais que influenciam a organização do sistema brasileiro através da Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) que foi adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948. Além das fontes documentais a pesquisa utilizou de fontes bibliográficas de algumas obras das teóricas Carmelina Aparecida Aragon, Isabela Bagliotti Santos, entre outros.

Os critérios para a realização deste estudo se assegura em literaturas estruturadas, a partir de artigos e publicações indexadas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências em Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Bireme por disponibilizarem grande conteúdo de pesquisas. Para a seleção dos artigos foram utilizados os seguintes descritores: assistência do enfermeiro; direitos dos pacientes surdos; e Unidade de Saúde da Família. Os critérios para a seleção da

amostra foram: que a publicação aborde, no título ou no resumo, a temática investigada; que esteja no intervalo entre 2001 a 2018, disponível na íntegra e no idioma português.

Os dados apresentados ao longo da pesquisa foram através das análises críticas da constituição do aporte teórico metodológico de situações que apresentaram um atendimento diferenciado por se tratar de pessoas com deficiência auditiva e muitos profissionais da área da saúde não utilizarem a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS para se comunicar, podendo comprometer o atendimento ou infringir o direito de sigilo ao atendimento uma vez que o/a paciente precise de um intérprete para acompanhá-la. Considerando o exposto, o artigo trata de um estudo de cunho qualitativo que utilizou o levantamento documental e bibliográfico, do tipo descritivo, como estratégias metodológicas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A história da população surda é marcada por opressões, marginalizações e lutas com vitórias significativas, desde a antiguidade os surdos possuem uma educação com perturbações, em comunidades pagãs como egípcios a criança surda era considerada como fruto de um castigo divino, nas políticas institucionais tinham seus corpos reprimidos, durante os conflitos da época do colonialismo e com sistemas opressores da forma de educar. Lutaram objetivando a construção de uma nova história cultural, apontando as lutas pela estruturação da cultura surda, a sua identidade cultural, a aprovação da língua de sinais pelo governo, a libertação dos surdos de todas as maneiras de opressão e possuir um desenvolvimento livre e espontâneo, além da pedagogia surda existente nesta população específica, sendo a maior conquista o reconhecimento da Linguagem dos Sinais (PERLIN; STROBEL, 2014).

Libras é um sistema linguístico, de modalidade gestual-visual utilizado pela comunidade surda brasileira, sendo a mesma reconhecida através da Lei nº 10.436 de 24/04/2002. Em seu artigo 1º, Libras é definida como sendo a forma de comunicação e expressão legalizada e em seu artigo 3º, estabelece que, as instituições públicas e empresas concessionárias de serviços de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva (BRASIL, 2002). Assim, apontamos no decorrer do artigo, a definição de Libras e a importância no processo de comunicação entre as pessoas com deficiência auditiva e os profissionais da saúde das Unidades da Saúde da Família, levando a uma correlação fundamental da construção de direitos e deveres, além da obrigação que o Estado tem em prover as necessidades básicas, dentre as quais, interação social e o atendimento de qualidade a saúde.

No entanto, infelizmente, em nosso meio, a língua de sinais ainda é pouca difundida, sendo obrigatória como disciplina nos cursos de licenciaturas, prejudicando diretamente os profissionais da área de saúde, como por exemplo médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que não têm a disciplina como obrigatória e preparatória, sendo esta eletiva, não atraindo muito a atenção dos alunos, pois por ser opcional, os discentes não a escolhem e assim não concluem sua graduação preparados para prestar um atendimento profissional com qualidade aos pacientes surdos.

A língua de sinais é usada mundialmente com suas diferenças e particularidades em cada continente. É uma modalidade que utiliza o espaço visual e a coordenação das mãos e, em alguns casos, ruídos no canal pelo qual os signos e códigos transmitidos são recebidos pelos olhos e transmitidos pelas mãos. O que a diferencia da mímica é que cada gesto em Libras significa muito mais que uma palavra. Dependendo do contexto, com apenas um gesto pode se formar uma frase, geralmente, o aprendizado de Libras inicia-se ainda na infância quando a criança já nasce com surdez, facilitando essa forma de comunicação; quando a surdez é adquirida tardiamente, o deficiente auditivo poderá ficar limitado ao uso de gestos isolados e próprios.

O curso de Libras favorece o estudo e o ensino da língua de sinais falada pelos surdos do Brasil, favorecendo a interação entre pessoas surdas e ouvintes, ampliando o universo do conhecimento em Língua de Sinais, por meio de material impresso e DVDs elaborados (TA FELIPE, 2007).

Ao adentrar no mercado de trabalho, os profissionais da saúde passam a ser capazes de descreverem a importância que é ter conhecimento em Libras, e esse conhecimento deveria começar a partir da graduação, como disciplina obrigatória na matriz curricular, pois assim estariam preparados quando se depararem com um paciente surdo, e esse conhecimento em libras iria proporcionar uma eficácia no atendimento, tendo uma boa qualidade na assistência.

Prezando o que diz a nossa Carta maior, ou seja, a Constituição Federal de 1988, em seu Art. 196 “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”, porém tal artigo ainda não garante a dignidade ao atendimento à saúde do paciente surdo (BRASIL, 2016, p. 118-119).

O princípio da universalidade vem afirmar que a saúde é um direito de todos e dever do Estado, e de acordo com o capítulo VII do Decreto de Lei nº5.656, de 22 de dezembro de 2005, que trata da garantia do direito à saúde das pessoas surdas ou com deficiência auditiva,

foi determinado que a partir de 2006 o atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva na rede de serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como nas empresas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos de assistência à saúde, seja realizado por profissionais capacitados para o uso da língua de sinais ou para a tradução e interpretação Libras-Português (IANNI,PEREIRA; 2009).

A Política Nacional de Saúde da Pessoa com Deficiência, instituída pela Portaria MS/GM nº 1.060/02, também versa pelo direito a saúde, uma vez que a referida Portaria tem como principal objetivo, proporcionar atenção integral à saúde da pessoa com deficiência, promoção e qualidade de vida, melhoria dos mecanismos de informação, capacitação de recursos humanos e organização e funcionamento dos serviços, entre outras (AMARAL et al., 2012).

O programa Saúde da Família surgiu no Brasil como técnica de direção do padrão assessorial a partir da atenção básica, em compatibilidade com os princípios do Sistema Único de Saúde, com plano de reestruturação da prática assistencial à saúde, chegando perto da população os serviços de saúde.

Esse programa teve início quando o Ministério da Saúde formulou em 1991, com o propósito de colaborar para redução das mortalidades visando atender o indivíduo e a família de forma completa e sem interrupção, desenvolvendo ações de promoção, proteção e recuperação da saúde. Portanto é necessário que os profissionais se capacitem para prestar um melhor atendimento a comunidade.

O enfermeiro como membro da Unidade Básica de Saúde, deve prestar um atendimento integral, completo e humano, garantindo uma assistência de qualidade, e prevenção em todo sistema de saúde, de forma a satisfazer as necessidades de todos os usuários com o objetivo de prestar uma assistência humanizada, independente da condição de saúde que o paciente apresente.

No entanto, o que se observa é que muitas vezes durante a consulta de enfermagem a pacientes surdos, mesmo usando métodos improvisados, os enfermeiros tentam estabelecer uma comunicação com os pacientes surdos, sabendo eles que a comunicação não foi tão eficiente para realização da consulta na Unidade de Saúde da Família. Diante desta realidade, torna-se fundamental que tal profissional precisam buscar novos conhecimentos para atender às necessidades de sua clientela, facilitando a interação e, dessa forma, promovendo um atendimento mais humanizado (CORRÊA et al, 2010).

Com a criação da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, regulamentada pelo Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999 normatizou-se

um conjunto de orientações, objetivando assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência, entre elas o deficiente auditivo.

Rodrigues; Damiano (2014) retratam que a pessoa com deficiência auditiva é que se defronta com maior dificuldade de inclusão social, visto que a audição é um sentido fundamental para obtenção e uso da linguagem, interferindo pontualmente no acesso às informações por meio oral, e com isso alguns dos seus direitos terminam sendo infringidos, pois não tem acesso de maneira igualitária a todos os serviços públicos.

Para tanto, estabelecer e manter a comunicação com estes indivíduos representa um grande desafio para os profissionais da saúde, pois o atendimento adequado de pessoas com deficiências é essencial para se alcançar a qualidade dos serviços de saúde, enquanto a falta de comunicação impede o atendimento humanizado. A tentativa de garantir a comunicação efetiva com pacientes surdos é primordial, uma vez que a falta da comunicação plena pode acarretar erros no diagnóstico e tratamento das doenças.

Assim, considera-se que os grupos de deficientes auditivos precisam de instrumentos que lhes garantam meios de comunicação com as instituições de saúde, principalmente nas Unidades Básicas de Saúde. A maneira com que os pacientes com deficiência auditiva utilizam o sistema de saúde é diferente dos outros pacientes e geralmente denota extrema dificuldade de comunicação no contato com os profissionais de saúde, razão pela qual buscam os serviços com uma frequência menor, quando comparados aos demais pacientes, o que acarreta danos nas ações de promoção e prevenção da saúde.

Para Rodrigues; Damiano (2014) apesar da legislação garantir atendimento igualitário a todos os pacientes, o surdo ainda apresenta algumas barreiras entre o profissional da saúde e o deficiente auditivo, entre elas podemos citar: dificuldades de interação com a equipe (incluindo o pessoal administrativo) na sala de espera e problemas com a comunicação por telefone, conflito sobre surdez e deficiência auditiva, percepções diferentes sobre o que se constitui comunicação eficaz (leitura labial, escrita, intérprete de língua de sinais), segurança dos medicamentos e outros riscos ocasionados pela comunicação inadequada, e problemas de comunicação durante o exame físico e procedimentos.

A comunicação entre surdos e enfermeiros ainda é deficiente, pois existe um despreparo por parte dos profissionais, sem ter o domínio do processo de comunicação com os surdos, que acaba colaborando com a dificuldade e insegurança demonstrada por esses profissionais no atendimento assistencial integral. Infelizmente, a comunicação entre o paciente surdo e os enfermeiros que compõe a equipe de Estratégia de Saúde da Família atuante na Unidade Básica de Saúde é muito ineficaz, devido à falta de treinamento desses

profissionais para que possam aprender a língua de sinais; assim, fica claro a necessidade de mudanças na formação dos mesmos, com o objetivo de alcançar um perfil humanizado e reflexivo (ARAUJO; COURA; FRANÇA, 2014).

Para Corrêa et al (2010) o instrumento essencial para um atendimento é a comunicação, mas quando se fala em pacientes surdos ela fica prejudicada, pois muitas vezes utiliza-se métodos como mímica, leitura de lábios e a escrita, no entanto, o ato de improvisar ou tentar adaptar técnicas para estabelecer a comunicação com pacientes surdos não é suficiente para um atendimento de qualidade e garantia dos direitos do surdo, essa comunicação é fundamental na relação profissional de saúde e a pessoa surda, sabendo que esta possibilita a eficácia na troca de mensagens entre os sujeitos do processo, interferindo na qualidade da assistência aos surdos nos serviços de saúde.

Com isso, a literatura aponta que há falta de preparo, paciência e compreensão do profissional, falta de intérprete e também o sentimento de discriminação e exclusão por parte do paciente. Estas dificuldades de entendimento entre paciente surdo e enfermeiro impede uma interação eficiente, distanciando para uma abordagem de cuidado com uma boa qualidade (PAGLIUCA; FIUZA; REBOUCAS, 2007).

Fato este reafirmado por Pagliuca et al (2007) que revelaram que os profissionais se sentem inseguros ao se relacionarem com os surdos por não conhecerem a língua utilizada por eles, pela falta de habilidade em transmitir a informação sobre sua saúde.

A maior dificuldade de atender o surdo nas Unidades de Saúde da Família se caracteriza principalmente pela barreira da comunicação, pois sem o conhecimento em Libras o enfermeiro fica prejudicado em atender o cliente, pois fica sem compreensão do que o paciente está expressando.

A falta de diálogo com o paciente dificulta o atendimento, deixando muitas vezes o paciente sem assistência, pois o mesmo não consegue passar o que está sentindo, nem tão pouco o enfermeiro entender o que se passa com o paciente, deixando o surdo sem assistência integral.

Segundo Britto; Samperiz (2010) no contexto do ambiente hospitalar ou mesmo nas Unidades Básicas de Saúde, ambientes estes que por suas peculiaridades favorece a insegurança, o paciente precisa sentir-se seguro e confiar no profissional que o atende para permitir o cuidado, e esse vínculo de confiança depende da comunicação interpessoal, fato este encontrado nos casos do atendimento a pacientes surdos.

Mesmo com a existência de Leis e Decretos que reconhecem a linguagem dos sinais como o meio de comunicação essencial do surdo no atendimento, tratamento e assistência à

saúde, ainda são insuficientes para solucionar problemas na comunicação, o que compromete o atendimento dos usuários surdos nas unidades de saúde. Pois quando o enfermeiro chega para acolher o usuário, torna-se necessário que se estabeleça um canal de comunicação que permita um atendimento de ambas as partes, essa comunicação se dá usando-se a linguagem verbal. Mas existem formas para atender uma pessoa surda que é a comunicação usando a linguagem de sinais, que é a linguagem oficial utilizada pela população surda brasileira, reconhecida como meio legal de comunicação e expressão (TEDESCO; JUNGES, 2013).

Com base nos dados apresentados, obtemos como coleta de dados uma formação de profissionais que precisam se conscientizar da necessidade da realização de cursos complementares, dentre eles o de Libras, para prestar um melhor atendimento as pessoas com deficiência auditiva. Sabemos que é dever do Estado prover a inclusão de todos na sociedade, assim oferecendo uma seguridade social igualitária que prime pela valorização social e cultural de todos, em favor da coletividade, no entanto, os profissionais enfermeiros também precisam assumir o seu papel de cuidador de maneira integral e com equidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todos os pressupostos acima apresentados, percebe-se que existe um despreparo dos enfermeiros, levando em conta que o instrumento básico para uma boa assistência é a comunicação, sendo assim esses profissionais precisam desenvolver atividades para uma boa comunicação com os pacientes surdos. Este profissional precisa avançar no conhecimento em Libras, pelo menos o básico, para assim entender e assistir o paciente surdo em suas necessidades.

O artigo enfatizado apresentou à necessidade de trazer à tona a discussão do conceito de Libras como também sua importância na convivência social entre pessoas com deficiência auditivas e pessoas ouvintes, principalmente na área da Saúde. Podemos ressaltar que a seguridade social defendida na Constituição Brasileira de 1988, no limiar da sua percepção relacional com os direitos individuais e com a convivência coletividade é necessária como fortalecimento das estruturas sociais e políticas, passando, portanto, pela análise de um processo de aprendizagem contínua e indissociável das pessoas que trabalham nas Unidades Saúde da Família. O acesso ao conhecimento da Libras deveria ser de uso obrigatório por todos os profissionais da Saúde, objetivando um atendimento ao público de forma igualitária e com qualidade.

Tendo em vista que os enfermeiros enfrentam muitas dificuldades nos atendimentos com os surdos, pois não se qualificaram com as técnicas de comunicação adequada para atender as demandas em saúde de tais pacientes, o atendimento apresenta uma lacuna na barreira para a comunicação direta com o paciente, levando muitas vezes a frustrações desses, pois não conseguem passar para o profissional seu problema.

A necessidade de um interprete nas Unidades de Saúde da Família é algo de extrema relevância, no entanto, uma terceira pessoa durante a consulta pode constranger o paciente, dificultando assim o atendimento, com isso, no decorrer do artigo defendeu-se que os profissionais da saúde necessitam realizar curso introdutório de Libras como intuito de oferecer um atendimento de qualidade sem violar o direito das pessoas em sua relação social.

Diante do exposto, verifica-se que a comunicação é um dos principais instrumentos para um bom atendimento prestado pelos enfermeiros das Unidades de Saúde da Família. Desta forma vale ressaltar que para haver uma comunicação adequada que não traga prejuízo para os pacientes surdos é necessário que os cursos de formação de Enfermagem comecem a colocar Libras como disciplina obrigatória nas matrizes curriculares, pois assim os profissionais seriam capazes de atender os pacientes surdos que procurassem o serviço de saúde.

Com base no exposto percebemos a importância que o percurso metodológico teve na contemplação do objetivo do artigo em assegurar uma assistência às pessoas com deficiência auditiva nas Unidades da Saúde da Família. Assim o artigo possibilitou construir um caminho que evidenciasse tanto os olhares iniciais da situação dos pacientes com deficiência auditiva quanto na contemplação do exercício da cidadania e da seguridade social para todos.

Percebemos ao longo do artigo a necessidade de buscarmos sempre nos aperfeiçoarmos através de cursos complementares que possibilitem a inclusão de todos. O direito a saúde está previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos como também na Constituição Brasileira de 1988 e devemos oferecer assistência de forma igualitária e com qualidade. No entanto, para que isso aconteça de fato, às pessoas que trabalham na área da saúde precisam ter a consciência de buscar realizar curso de Libras com o intuito de promover a inclusão. Através dessa ação inclusiva construiremos caminhos que possam favorecer o crescimento de uma sociedade madura, tendo a contemplação dos direitos do cidadão assistidos sem violação.

Em virtude dos argumentos apresentados a explanação deste artigo possibilitará aos leitores uma visão mais abrangente da necessidade de estudarmos a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS como forma de promover a inclusão de todos sem violar os direitos

assegurados nas leis e documentos formadores da contemplação dos Direitos Humanos promovendo uma vida em sociedade harmoniosa e com equidade social.

REFERÊNCIAS

AMARAL, F.L.S. et al. Acessibilidade de Pessoas com Deficiência ou Restrição Permanente no SUS. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.7, p. 1833-1840, jul. 2012.

ARAUJO, Camila Crisse Justino de; COURA, Alexsandro Silva; FRANÇA, Inacia Sátiro Xavier de. **Consulta de Enfermagem às pessoas surdas: uma análise contextual**. 2014. 7 f. TCC (Graduação) - Curso de Enfermagem, Universidade Estadual da Paraíba (uepb), Campina Grande, 2014.

BEZERRA, Daniel Gonçalves. **Comunicação e Assistência de Enfermagem aos Surdos**. 2017. 19 f. TCC (Graduação) - Curso de Enfermagem, Instituto de Educação Superior da Paraíba, Cabedelo, 2017.

BITTENCOURT, Z.Z.L.; HOEHNE, E.L. Qualidade de Vida de Familiares de Pessoas Surdas Atendidas em um Centro de Reabilitação. **Ciênc. Saúde Coletiva**. v. 14, n. 4. Rio de Janeiro Julho/agosto. 2009.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002 que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), e o art 18 da lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Brasília-DF, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispões sobre a Língua Brasileira de Sinais e dá outras providências. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

BRITTO, Fernanda da Rocha; SAMPERIZ, Maria Mercedes Fernandez. Dificuldades de comunicação e estratégias utilizadas pelos enfermeiros e sua equipe na assistência ao deficiente auditivo. **Einstein**. 2010; 8(1 Pt 1):80-5.

CASTRO, S.S; PAIVA, K.M; CÉSAR, C.L.G. Dificuldades na comunicação entre Pessoas Deficiência Auditiva e Profissional de Saúde: uma Questão de Saúde Pública. **Revista da Sociedade Brasileira Fonoaudiologia**, São Paulo. n. 2, p.578-583 abr./jun.2012.

CHAVEIRO, N.; et al. Atendimento à pessoa surda que utiliza a Língua de Sinais, na perspectiva dos profissionais da saúde. **Cogitare Enferm**. v.15, n.4, p.639-45, 2010.

CORRÊA, C.S. et al. O despertar do enfermeiro em relação ao portado de deficiência auditiva. **Revista de pesquisa cuidado fundamental**, v. 2, p. 758-769, abr. /jun. 2010.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. UNIC/RIO/005 janeiro 2009. Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>>. Acesso em: 07 jan. 2019.

FELIPE, Tanya A. **LIBRAS em contexto**: Curso básico: Livro do estudante. 8ª ed. Rio de Janeiro: WalPrint, 2007.

IANNI, A; PEREIRA, P. C. Andrade. Acesso da comunidade surda à rede básica de saúde. **Revista Saúde e Sociedade**, [s.l.], v. 18, n.2,p. 89-92, jun.2009.FapUNIFESP (SciELO).

OLIVEIRA, Yanik Carla Araújo de; CELINO, Suely Deysny de Matos; COSTA, Gabriela Maria Cavalcanti. Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. **Physis**. 25 (1) Jan-Mar 2015.

PAGLIUCA, Lorita Marlena Freitag; FIUZA, Nara Lígia Gregório; Rebouças, Cristiana Brasil de Almeida. Aspectos da comunicação da enfermeira com o deficiente auditivo. Ver. **Esc. Enferm. USP [ONLINE]**. v. 41, n.3, PP.411-418, 2007.

PEREIRA, Lívia Alvarenga Côrtes et al. Bringing Awareness To Nurses In Relation To Patients With Hearing Loss. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, [S.l.], v. 2, n. 2, 2010.

PERLIN, G.; STROBEL, K. História cultural dos surdos: desafio contemporâneo. Educar em Revista, Curitiba, Edição Especial nº2, p.17-31, 2014. Disponível em: . Acesso em 29 ago. 2017.

RODRIGUES, S. C. M.; DAMIÃO, G. C. Ambiente Virtual: auxílio ao atendimento de enfermagem para surdos com base no protocolo de Atenção Básica. **Rev Esc Enferm USP**. 2014; 48(4):731-8.

TEDESCO, J. R.; JUNGES, J. R. Desafios da prática do acolhimento de surdos na atenção primária. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 8, p.1685-1689, 2013.