

ACESSIBILIDADE NO SERVIÇO DE SAÚDE: DIFICULDADES NA COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO SURDO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Marina Barros Wenes Vieira;

Patrícia Pereira Tavares de Alcântara.

Daiana de Freitas Pinheiro;

Letícia Gomes da Silva;

Lindalva Maria Barreto Silva;

Patrícia Alves de Andrade;

Resumo

Introdução: Comunicação é essencial nas relações interpessoais. Ao buscar atendimento em saúde, os surdos se deparam com obstáculos. **Objetivo:** Mostrar as dificuldades de acesso na Atenção Primária à Saúde (APS) para o público surdo. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS). A busca deu-se no período de maio de 2020 utilizando os descritores: Barreiras de Comunicação, Surdez e Atenção Primária à Saúde. **Critérios de inclusão:** texto completo, artigo, português, publicação nos últimos cinco anos. **Critérios de exclusão:** artigos repetidos e que não contemplavam a temática, resultando em 9 artigos. **Resultados:** A assistência integral à saúde é um dos pilares da APS. Sendo imprescindível que a comunicação entre usuários e profissionais seja satisfatória. Verificou-se que os profissionais e as unidades de saúde não estão preparados para o acolhimento dos surdos. **Considerações finais:** Há existência de barreiras nas comunicações e informações, que deveriam ser sobrepostas para que fosse atingida a acessibilidade. A dificuldade no atendimento a esse público é notória e deve ser superada para que não haja a exclusão do direito à saúde.

Palavras-chave: Barreiras de Comunicação; Surdez; Atenção Primária à Saúde.

INTRODUÇÃO

Comunicação é peça-chave nas relações interpessoais. É por meio dela que os indivíduos interagem, o que na área da saúde é fundamental para o estabelecimento de uma relação profissional-paciente com qualidade e assistência adequada (LOPES, VIANNA E SILVA, 2017).

A atenção à saúde desse público alvo diferencia-se entre o que é proposto e o que existe na prática cotidiana dos serviços de saúde, visto que a sociedade parece não estar preparada para atender integralmente às necessidades de saúde desse público, resultando em dificuldades para a prática da inclusão social, acessibilidade, agravamento da deficiência, a não eficácia no tratamento de saúde, entre outros fatores, que podem colaborar para que haja um afastamento do paciente da atenção primária (FRANÇA, et. al., 2016).

Dentre os tipos de deficiência, a surdez destaca-se especialmente em relação à dificuldade em promover interação social, e está se refletindo no dia a dia como resultante da impossibilidade de estabelecer comunicação interpessoal (FRANÇA, et. al., 2016).

O governo brasileiro, propondo maior acessibilidade a todas as pessoas com alguma deficiência, aprovou o decreto no 5.296 no dia 2 de dezembro de 2004. A partir de 2006, o atendimento a essas pessoas na rede de serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) e nas empresas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos de assistência à saúde deveria ser realizado por profissionais qualificados para o uso da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e deveria haver apoio à capacitação e formação de profissionais da rede de serviços do SUS para o uso de Libras, na perspectiva da inclusão social dessas pessoas com deficiência em todas as esferas da vida social (VIEIRA, CANIATO E YONEMOTU, 2017).

Diante do exposto, questionou-se: de que forma é aplicada a acessibilidade na saúde e como os pacientes surdos enfrentam essa dificuldade na Atenção Primária à Saúde? Para responder a esse questionamento, o presente estudo teve como objetivo mostrar as dificuldades no acesso a saúde, na Atenção Primária à Saúde, para o público surdo.

METODOLOGIA

Trata-se de uma Revisão narrativa da literatura, com uma busca eletrônica na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS). A coleta de dados deu-se no período de maio de 2020 utilizando o cruzamento dos seguintes descritores: Barreiras de Comunicação, Surdez e Atenção Primária à Saúde. Os critérios de inclusão foram: disponibilidade de texto completo, idioma português, ano de publicação, últimos cinco anos e tipo de documento artigo. Foram

excluídos artigos repetidos e que não contribuíssem com a formulação do trabalho, resultando em 9 artigos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS), de acordo com a Declaração de Alma-Ata (1978), é um cuidado de saúde essencial baseado em métodos e tecnologias práticos, cientificamente sólidos e socialmente aceitos tornados universalmente acessíveis a indivíduos e famílias na comunidade por meio de sua plena participação e a um custo que a comunidade e o país podem pagar (HONIG, LINDRUD, DOHRN, 2019).

A assistência integral à saúde, com vistas à autonomia do sujeito, é um dos pilares da atenção básica. Para tanto, é imprescindível que a comunicação entre usuários e profissionais seja satisfatória e, assim, a qualidade do atendimento seja preservada (SANTOS, PORTES, 2019).

Em uma sociedade em que a língua oral é prevalente e, portanto, os indivíduos devem adequar-se a ela para se integrarem no meio social, a população não está preparada para acolher o surdo. O mesmo acontece no encontro entre um ser surdo e o profissional de saúde (SOARES, et. al., 2018).

O censo demográfico brasileiro de 2010 indicou que 9,8 milhões de pessoas apresentavam deficiência auditiva, ou seja, 5,1% da população brasileira. Sabe-se que o comprometimento causado pela perda auditiva, no tocante à percepção de sons, pode impactar negativamente o sujeito, tendo em vista a importância desse sentido para o desenvolvimento da comunicação, fala e linguagem (SANTOS, PORTES, 2019).

Verifica-se que ao buscar atendimento em saúde, os principais obstáculos enfrentados por surdos envolvem a falta de conhecimento da língua de sinais, por parte dos profissionais, e a falta de intérpretes nas unidades. Sendo notório que tais dificuldades prejudicam o acesso desses sujeitos aos serviços de saúde (SANTOS E PORTES, 2019).

Contudo, no atual contexto de saúde, o Programa de Melhoria de Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) instituído pela Portaria nº 1.654 GM/MS, de 19 de julho de 2011, tem como principal objetivo induzir a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade da atenção básica, com garantia de um padrão de qualidade comparável nacional, regional e localmente, de maneira a permitir maior transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Básica em Saúde (FACCHINI, TOMASI e DILÉLIO, 2018).

Logo, os profissionais da saúde têm uma responsabilidade legal e ética de proporcionar cuidados de saúde para usuários surdos que usam a linguagem de sinais, da mesma forma que os fornecem a outros usuários, com comunicação efetiva, autonomia e confidencialidade. Todavia, esta não tem sido a realidade. Tendo em vista que a comunicação é um fator-chave na interação dos usuários com o sistema de saúde, essa interação com usuários surdos fica inicialmente comprometida pela barreira de comunicação que se estabelece (SOARES, et. al., 2018).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma podemos concluir que há existência de barreiras nas comunicações e informações, que deveriam ser sobrepostas para que fosse atingida a acessibilidade, conforme o decreto nº 5296, de 2004. A utilização da LIBRAS nos atendimentos na rede de serviços do SUS e nas empresas de serviços públicos de assistência à saúde está distante de ser uma realidade.

Há necessidade de investimento na capacitação e formação de profissionais da rede de serviços do SUS, desde a graduação, para ampliação de debates sobre comunicação, ética e cidadania, na perspectiva da inclusão social dessas pessoas com deficiência em todas as esferas da vida social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FACCHINI, L. A.; TOMASI, E.; DILELIO, A. S. Qualidade da Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. *Saúde debate*, Rio de Janeiro , v. 42, n. spe1, p. 208-223, Sept. 2018 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000500208&lng=en&nrm=iso>. access on 27 May 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-11042018s114>.

FRANÇA, E. G.; PONTES, M. A.; COSTA, G. M. C.; FRANÇA, I. S. X. DIFICULDADES DE PROFISSIONAIS NA ATENÇÃO À SAÚDE DA PESSOA COM SURDEZ SEVERA. *Cienc. enferm., Concepción* , v. 22, n. 3, p. 107-116, sept. 2016 . Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532016000300107&lng=es&nrm=iso>. accedido en 27 mayo 2020. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532016000300107>.

HONIG, J.; LINDRUD, S. D.; DOHRN, J. Moving towards universal health coverage: advanced practice nurse competencies. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2019;27:e3132. Acesso em: 28 de março de 2020; Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/1518-8345-rlae-27-e3132.pdf>. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2901.3132>.

LOPES, R. M.; VIANNA, N. G.; Silva, E. M. Comunicação Do Surdo Com Profissionais De Saúde Na Busca Da Integralidade. *Revista Saúde e Pesquisa*, v. 10, n. 2, p. 213-221, set. 2017. DOI <https://doi.org/10.17765/2176-9206.2017v10n2p213-221>. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/view/5883/3046>. Acesso em: 20 mai. 2020

SANTOS, A. S.; PORTES, A. J. F. Percepções de sujeitos surdos sobre a comunicação na Atenção Básica à Saúde. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 27, e3127, 2019. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692019000100318&lng=pt&nrm=iso. acessos em 14 jan. 2020. Epub 18-Mar-2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2612.3127>.

SOARES, I. P.; LIMA, E. M. M.; SANTOS, A. C. M.; FERREIRA, C. B. Como eu falo com você? A comunicação do enfermeiro com o usuário surdo. **Portal de Periódicos da UFBA**, Revista Baiana de Enfermagem, v. 32, 3 set. 2018. DOI <http://dx.doi.org/10.18471/rbe.v32.25978>. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/25978>. Acesso em: 11 dez. 2019.

VIEIRA, C. M.; CANIATO, D. G.; YONEMOTU, B. P. R. Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, [S.l.], v. 11, n. 2, june 2017. ISSN 1981-6278. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1139>. Acesso em: 27 may 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.29397/reciis.v11i2.1139>.