

Um Olhar sobre o Atendimento dos Surdos nas Unidades de Saúde¹

Karine Coelho Almeida²
Sandra Regina Costa Santos³
Wllington Jorge dos Santos⁴
Bruna Almeida⁵
Faculdade Laboro, MA⁶

RESUMO

Este artigo buscou investigar as dificuldades de comunicação entre usuários surdos e profissionais da saúde e evidenciar uma estratégia de inovação para o atendimento. Trata-se de uma revisão bibliográfica e pesquisa de campo composta por um questionário de 11 (onze) perguntas. A partir dos materiais, constatou-se que os profissionais incapacitados para os atender é um dos fatores de exclusão social, então pensou-se em uma inovação através de um guia de atendimento em libras. Conclui-se que a comunicação em libras deve ser incentivada para que a inclusão garantida por lei seja efetivamente cumprida.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento; Inclusão; Libras; Saúde; Surdos.

INTRODUÇÃO

A dificuldade de inclusão e adaptação das pessoas surdas é conhecida desde a antiguidade, “os surdos eram vistos como defeituosos” (MAIA, 2017). No entanto, o pensamento que predominou foi o de imperfeição dando força para que se tornassem uma minoria excluída pela maioria. Mas ainda com todo o preconceito, com o tempo se levantaram estudiosos na área, “John Beverley, em 700 d.C., ensinou um surdo a falar pela primeira vez (em que há registro)” (CONFORTO, 2014).

HONORA e FRIZANCO (2009), esclarece que inicialmente na educação dos surdos existia o oralismo e a comunicação total, que desvalorizavam o uso dos sinais, sendo obrigatório aprender a ler, mímica, expressões faciais entre outros. Contudo, nasceu na Suécia, um terceiro tipo: o Bilinguismo, que teve como princípio metodológico fundamental que a língua de sinais fosse vista como a língua materna da comunidade surda, sendo o aprendizado da fala opcional.

¹ Trabalho Final apresentado para Conclusão do Curso de Gestão Hospitalar, Turma 11. Ano 2020.2

² Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: karine6118@aluno.laboro.edu.br

³ Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: sandrasantos042018@gmail.com

⁴ Orientador do Trabalho. Professor da Faculdade Laboro. Mestre em Doenças Tropicais. e-mail: wllingtonsantos@laboro.edu.br

⁵ Co-orientadora do Trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. E-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

“O monge espanhol Pedro Ponce de Leon é considerado um dos primeiros educadores de surdos. Ele desenvolveu um dos primeiros alfabetos manuais para trabalhar com seus alunos” (MAIA, 2017). O primeiro Instituto Nacional de Surdos Mudos que se tem conhecimento foi criado em Paris, onde reconheciam a ideia de que é um surdo tem sua linguagem própria.

A história da fundação do Imperial Instituto dos Surdos Mudos do Rio de Janeiro começou na Europa, mais precisamente no Instituto Nacional de Paris, pois de lá veio seu fundador. O professor surdo Ernest Huet lecionava neste Instituto e já havia dirigido o Instituto de Surdos-Mudos de Bourges, quando intencionou estabelecer no Brasil uma escola voltada para o ensino de surdos. O início dos contatos para a criação desta escola ocorreu através de uma carta de apresentação do Ministro da Instrução Pública da França entregue junto ao Governo do Brasil, ao Ministro da França, Saint Georg (PINTO, 2007, p.1).

Hoje, com o maior avanço do conhecimento na área, percebe-se uma preocupação maior quanto à inclusão social pelo aumento da empatia e humanização. Em 2010 foi regulamentada a profissão de Tradutor e Intérprete de Libras como abordou e, em 2015 foi publicada a Lei Brasileira de Inclusão que trata da acessibilidade na educação, saúde, lazer, cultura, trabalho, entre outras áreas. Muitos são os órgãos que asseguram os direitos desses cidadãos com necessidades diferentes além destas, como: a Constituição Federal e a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O artigo 3º da lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002, explica que: “As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva (...)”. O decreto de nº 5.626 de 2005 no capítulo VII, garante o direito à saúde das pessoas surdas ou com deficiência auditiva determinando que a partir de 2006 seja organizado o atendimento na rede de serviços do SUS.

O Sistema Único de Saúde (SUS), como principal serviço de saúde público do Brasil, é adepto a essas leis e promove meios de inclusão como o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência: o Plano Viver Sem Limites, instituído em 2011. No entanto, esta ferramenta de inclusão não funciona como deveria em relação a todas as pessoas com necessidades especiais, fazendo o serviço de saúde regredir no quesito de inclusão.

Como porta de entrada aos serviços de saúde temos a Atenção Primária à Saúde (APS) ou Atenção Básica à Saúde (ABS), este é o primeiro contato das pessoas com a saúde e uma de suas responsabilidades é o desenvolvimento de atividades de assistência à saúde na comunidade. Fazem parte do seu programa as UBS (Unidades Básicas de

Saúde), a ESF (Equipe de Saúde da Família) e o NASF (Núcleo de Apoio à Saúde da Família), além dos agentes comunitários de saúde.

Por abranger a área da Saúde da Família, conta com o recebimento de incentivos e programas governamentais para implementar suas medidas de prevenção e tratamento, é este o ponto que pretendíamos chegar. Com tantos programas e incentivos, ainda é visto o déficit na execução dos serviços voltados às pessoas surdas, como na capital do Maranhão- São Luís, local que está sendo pesquisado para este artigo, tanto na atenção básica como na alta complexidade.

A partir disso, o objetivo geral do estudo é propor a inovação no atendimento ao público de pessoas surdas e mudas sem exceção, direcionadas as atividades na atenção primária em São Luís. Os objetivos específicos são:

- Investigar junto aos surdos como é o contato com os profissionais quando necessitam de atendimento nas unidades de saúde.
- Verificar as percepções dos surdos, quanto à presença de intérpretes quando recebem assistência à saúde.
- Evidenciar a estratégia para o atendimento a um paciente surdo ou mudo por meio da inovação.

O interesse por este tema despertou devido ao grande aumento do uso de intérpretes em linguagem de sinais nos serviços diversos espalhados por todo o país. Contudo é possível perceber que na área da saúde há pouca movimentação para novos projetos e mesmo a efetividade do uso dos meios já existentes, ainda mais com o avanço da tecnologia. A intenção do artigo é apresentar uma nova maneira de atendimento para auxiliar tanto os prestadores do serviço como os usuários com esta necessidade, com base nos direitos e deveres básicos desses cidadãos, presente nas leis da Constituição Federal de 1988 (à vida, à igualdade, à dignidade, à honra, etc.), da Declaração Universal dos Direitos Humanos (saúde, bem-estar, etc.), além da lei de Acessibilidade nº 10.098 de 2000 e a lei nº 10.436 de 2002.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica de materiais condizentes com o assunto, incluindo o uso da pesquisa de campo por meio da técnica da documentação direta, através da análise dos dados coletados por meio de um questionário, incluso no apêndice, de classificação aberta contendo perguntas específicas, que foi avaliado para

comprovar a sua eficiência. Para a revisão bibliográfica foram usadas as bases de dados SCIELO, LILACS e PUBMED para os artigos publicados, livros virtuais e os livros físicos utilizamos os que compunham o acervo da Faculdade Laboro, da unidade do São Francisco (São Luís- MA). O questionário contou com uma linguagem clara e explicativa para que os indivíduos que respondessem às perguntas pudessem fazê-lo sem dificuldade ou em um sentido diferente do pretendido. O assunto abordado em questão, não é comum ser questionado como um problema em destaque. Esses indivíduos sabem bem o que é ser tratado diferente e apesar das implantações de auxílio no atendimento não é o suficiente, pois muitas ainda são as dificuldades deles.

O questionário contém 11 (dez) perguntas objetivas com 2 (duas) a 5 (cinco) alternativas para resposta. A aplicação foi feita com pessoas surdas, que foram contactadas virtualmente e pessoalmente com a ajuda do intérprete com os indivíduos do seu círculo social. A pesquisa envolveu homens e mulheres na faixa etária de 18 (dezoito) a 37 (trinta e sete) anos de idade moradores em grande parte da área Itaquí Bacanga, com a intenção inicial de fazer com pessoas que sabiam e as que não sabiam ler, sendo a comunicação estabelecida dependendo com ajuda de 1 (um) intérprete aluno do curso de Letras/Libras da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). O objetivo da aplicação do questionário é saber a dificuldade de atendimento e inclusão a partir do ponto de vista do cliente/usuário dos serviços de saúde em São Luís.

RESULTADOS

A busca de materiais para a revisão bibliográfica resultou em 28 (vinte e oito) artigos, 1 (uma) resenha de livro virtual e 4 (cinco) livros físicos que se aproximavam do tema. Todos possuem um autor diferente com ideias compatíveis ao bem estar da pessoa surda e sua relação com a área da saúde. Dos 28 (vinte e oito) artigos, foram descartados 8 (oito) por não serem específicos ao tema em questão, 2 (dois) não foram possíveis traduzir para o Português, 5 (cinco) foram encontrados em mais de uma base de busca e outros 3 (três) por não ser possível visualizar o texto por completo. Do total de materiais pesquisados, foram usados apenas 10 (dez) artigos, 1 (uma) resenha de livro virtual e 2 (dois) livros físicos para estreitar um pouco mais nossa análise.

TIPO	TÍTULO	AUTOR	ANO	LOCAL
ARTIGO	Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social.	CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves.	2005	São Paulo
	A relação entre o paciente surdo e o médico.	CHAVEIRO, Neuma. PORTO, C. C. P. BARBOSA, Maria Alves.	2009	São Paulo
	A língua de sinais constituindo o surdo como sujeito.	DIZEU, L.C.T.B.; CAPORALI, S.A.	2005	Campinas
	A importância da história dos surdos para o avanço da educação.	MAIA, Maria Inez Souza.	2017	Tocantins
	Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de Sinais: reflexo na atenção à saúde dos surdos.	MAZZU-NASCIMENTO, Thiago.	2020	São Paulo
	Assistência à Saúde: perspectiva dos surdos.	OLIVEIRA, Yanik Carla Araújo.	2012	Campina Grande
	Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos.	OLIVEIRA, Yanik Carla Araújo de; CELINO, Suely Deysny de Matos; COSTA, Gabriela Maria Cavalcanti.	2015	Rio de Janeiro
	“Meu Sonho É Ser Compreendido”: Uma Análise da Interação Médico-Paciente Surdo durante Assistência à Saúde.	PEREIRA, Antonio Augusto Claudio.	2020	Brasília
	A Percepção do Surdo sobre o Atendimento nos Serviços de Saúde.	PIRES, Hindhiara Freire; ALMEIDA, Maria Antonieta P. T.	2016	Bahia
Percepções de sujeitos surdos sobre a comunicação na Atenção Básica à Saúde.	SANTOS, Alane Santana; PORTES, Arlindo José Freire.	2019	Ribeirão Preto	
RESENHA DE LIVRO	Breve História dos Surdos no Mundo e em Portugal.	DA RESENHA: CONFORTO, Simone Ferreira; DO LIVRO: CARVALHO, Paulo Vaz.	2014	São Paulo

LIVRO FÍSICO	Língua de Sinais Brasileira: estudos linguísticos.	QUADROS, Ronice Muller; KARNOPP, Lodenir Becker.	2004	Porto Alegre
	Livro Ilustrado de Língua Brasileira de Sinais: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez.	HONORA, Márcia; FRIZANCO, Mary Lopes Esteves.	2009	São Paulo

Quadro 1- Materiais coletados para revisão bibliográfica.

Quanto aos questionários, foram coletadas de 10 (dez) pessoas, que responderam fielmente às perguntas feitas pelo intérprete que auxiliou no processo. A quantidade de contribuintes representa uma pequena amostra da população surda de São Luís.

A 1ª (primeira) questão era se houve necessidade de ir até uma unidade de saúde e as respostas foram 100% unânimes afirmando o questionamento.

A 2ª (segunda) questão refere-se à quantidade de indivíduos para sabiam ler, sendo a intenção inicial abranger os que sabiam e os que não sabiam ler, mas apesar da diversidade entre os indivíduos a resposta também foi unânime com afirmação dos 10 (dez) indivíduos.

A 3ª (terceira) questão já é mais específica ao assunto em questão, indagando se já haviam visto em alguma unidade de saúde em São Luís um cartaz informativo em Libras das que já tinham adentrado, e apenas um entre os dez afirmou já ter visto, como o gráfico abaixo mostra bem:



Gráfico 1- Quantidade de pessoas que viram um cartaz informativo em libras

A 4ª (quarta) questão já houve um aumento na quantidade de respostas negativas. Esta questionava os indivíduos se tinham conhecimento dos seus direitos garantidos pela

Lei da Acessibilidade nº 10.098/00, e o resultado para uma melhor visualização como apresenta no gráfico abaixo, mostrando a negativa de 6 participantes:



Gráfico 2- Quantidade de pessoas que conhecem seus direitos

A 5ª (quinta) questão é para saber se os indivíduos ao ir a uma unidade de saúde precisam ir acompanhados, e a quantidade dos que afirmaram é bem alta, como mostra o gráfico:



Gráfico 3- Quantidade de pessoas que precisam ir acompanhados a unidade de saúde

Na 6ª (sexta) questão, foi perguntado se alguma vez já houve momentos em que a ida a uma unidade de saúde não precisou de companhia, e o gráfico a seguir mostra a pouca quantidade de vezes do acontecimento:



Gráfico 4- Quantidade de pessoas que foram desacompanhados a uma unidade de saúde

Na 7ª (sétima) questão, envolveu algo mais incomum ainda que é já ter recebido ajuda de um intérprete em unidade de saúde ou não, e o resultado foi apenas 1 dos 10 entrevistados, apesar de ser possível visualizar mentalmente a diferença, mas através do gráfico enfatiza-se como a falta dessa ajuda na saúde com a inclusão se tornou comum.



Gráfico 5- Quantidade de pessoas que já foram atendidos por intérpretes em uma unidade de saúde

A 8ª (oitava) questão trata-se do tempo de espera para que fosse conseguido uma comunicação compreensível na unidade, e por se tratar de algo imprevisível diante da realidade de cada unidade que devem ter ido, as respostas foram mais diferentes como mostra o gráfico a seguir:

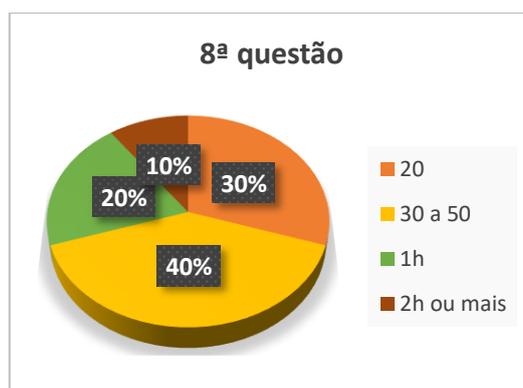


Gráfico 6- Tempo de espera até receber atendimento com uma comunicação compreensível

A 9ª (nona) questão indaga se alguma vez a pessoa já foi embora de uma unidade de saúde sem ser atendido, e uma quantidade significativa afirmou a interrogativa. E mesmo sabendo que as respostas poderiam nos surpreender, esta causou um impacto significativo, pois além de ferir os direitos dentro da lei da acessibilidade também fere os direitos como pessoa humana com o direito de usufruir dos meios determinantes para sobrevivência, e dentre eles está a saúde.



Gráfico 7- Quantidade de pessoas que foram embora sem serem atendidas

A 10ª (décima) e penúltima questão tem o objetivo de saber o nível de satisfação que aquele indivíduo teve após ser atendido naquela unidade. É possível perceber no gráfico abaixo que apesar da pouca adaptação para atender esses indivíduos, ainda assim a maioria deles consideraram o atendimento regular. Ou seja, nos leva a pensar em dois sentidos, podendo eles terem achado normal o seu atendimento ou pode ser que eles não conheçam nada melhor e esses tenham sido os melhores até o presente momento.

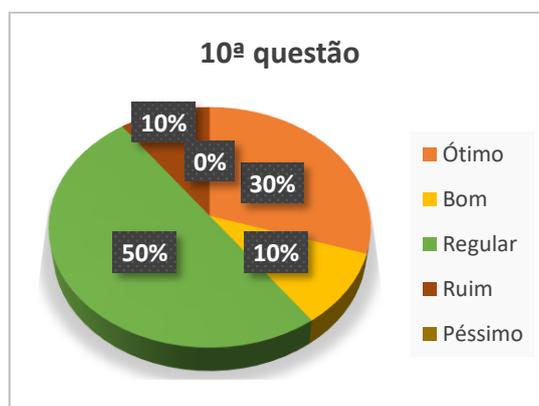


Gráfico 8- Nível de satisfação após receber atendimento

E por fim, a 11ª (décima primeira) questão quer saber desses indivíduos se alguma outra vez já responderam uma pesquisa parecida com esta, e as respostas foram 100% unânimes negando a interrogativa. A partir disso, é possível observar de forma de lógica que há pouca preocupação com a população surda de São Luís e em promover ações de melhoria, dificultando a convivência e independência destes usuários ao utilizar o sistema de saúde.

DISCUSSÃO

Os estudos apontam para uma carência na atenção às pessoas surdas, uns contendo o depoimento e ponto de vista desses indivíduos, e outros com os olhares de profissionais sobre o assunto. O tema abordado é altamente relevante por estar aumentando cada vez mais o número de pessoas com conhecimentos sobre as leis que embasam a conscientização de inclusão das pessoas com necessidades.

MAZZU-NASCIMENTO (2020) coloca que estratégias como uso da mímica, leitura labial, gestos e escrita não são confiáveis para uma comunicação entre profissional e paciente surdo pois o resultado pode ser comprometido por uma má interpretação. OLIVEIRA (2012), afirma que o uso de máscaras não os deixa entender as expressões faciais que são de grande importância em uma conversa, sotaque e são um problema pois exige muito dos surdos, o que os deixam mentalmente cansados.

Um ponto em comum apontado em alguns dos materiais, foi a capacitação dos profissionais em Libras, “Como a maioria dos profissionais não tem domínio desse meio de comunicação, passam a utilizar de outras ferramentas, como a linguagem escrita ou a leitura labial” (OLIVEIRA; CELINO; COSTA, 2015). Segundo SANTOS e PORTES (2019), um estudo revelou que o nível de insatisfação dos surdos em relação a comunicação dos médicos da atenção primária é bem maior que a dos ouvintes pela falta de capacitação.

“O médico escreve tudo no papel e me mostra, fica difícil explicar as coisas, sou surdo, entendo língua de sinais, o português me confunde. Tem muitas palavras em português que eu não conheço. Não dá certo. É muito difícil! (URUCUM) O mesmo acontece com o médico, a gente tenta conversar, mas é difícil, só com leitura labial ou por escrito. Minha opinião é de que a assistência do SUS é péssima. (MONJOLEIRO)” (OLIVEIRA; CELINO; COSTA, 2015).

O Decreto nº 5.626/05, que regulamenta a lei 10.436/02 conhecida como Lei de Libras, trata dos aspectos relativos à inclusão dessa linguagem nos cursos superiores como coloca PIRES e ALMEIDA (2016), porém como aborda MAZZU-NASCIMENTO (2020), por não considerarem as libras um idioma mas uma extensão da língua portuguesa não consideram uma língua fácil de ser aprendida. Muitas são as maneiras de aprender essa língua e toda pessoa tem a capacidade de aprender novos idiomas se concentrar o interesse, “a sociedade deve adaptar-se para atender às suas necessidades, trazer para dentro do sistema os grupos de "excluídos" e, paralelamente, melhorar a qualidade de vida de todos” (CHAVEIRO; BARBOSA, 2005).

Um grande risco é corrido quando a comunicação não é clara, a decisão para a escolha do tratamento sem saber realmente do que se trata pode afetar mais ainda a saúde do indivíduo e trazer maiores problemas ao profissional e a unidade por falta de uma atenção integral e negligência pela vida da pessoa, caso o diagnóstico esteja errado pela grande falha de comunicação. O problema se torna mais preocupante pois "formas complexas em que a configuração de mão, o movimento e a locação da mão podem especificar qualidades de um objeto" (QUADROS; KARNOPP, 2004), ou seja, algo falado errado pode mudar o sentido do que se quer dizer.

Como bem coloca PEREIRA (2020), a assistência à pessoa surda deve englobar todos os princípios, como previsto na Constituição Federal de 1988 e a lei nº 8.080 de 1990, de integralidade, equidade e universalidade assim como é feito com os ouvintes, por isso as medidas preventivas quanto a possíveis erros é essencial e deve ser efetiva.

A necessidade dos surdos se sentirem compreendidos pelos outros é perceptível também no questionário que foi aplicado com a amostra de surdos em São Luís- Ma. Assim como toda pessoa suscetível a ter problemas de saúde, eles também precisam ir a uma unidade de saúde seja ela a primária ou de alta complexidade como observamos na 1ª (primeira) questão a confirmação de todos, contudo, quase todas as unidades de São Luís não estão preparadas para recebê-los. Na 2ª (segunda) questão descobrimos que todos sabiam ler, mas como estamos discutindo e será observado no questionário mais à frente, saber ler não é tão eficaz quanto a maioria da sociedade pensa.

Uma preocupação levantada pelo questionário na 4ª (quarta) questão, foi a pouca quantidade de surdos que conhecem seus direitos previstos em leis que deveriam ser levadas a sério no país para que os mesmos se sintam mais inclusos, seguros e independentes para ir em busca de ajuda para a sua saúde, sem que haja necessidade de ir sempre acompanhado como quantificado na 5ª (quinta) questão, trazendo desconforto e vergonha a eles. Poucos foram os que afirmaram já ter ido desacompanhados, como vemos na 6ª (sexta) questão, podendo ser considerado uma pequena vitória para o meio em que eles vivem. Pode até parecer uma realidade distante, porém o esforço de melhoria faz a diferença na vida de cada um deles.

É triste ver que por conta da falta de comprometimento das instituições em seguir as leis e a falta de humanização prejudicam tanto, acontecendo até de haver desistência após longo tempo de espera para receber uma atendimento adequado como podemos ver na 9ª (nona) questão, indo embora mesmo precisando de ajuda, pois o local não tinha ninguém que tivesse como ajudar ou se arriscasse. E devido a isso o nível de satisfação e

a credibilidade da unidade também saem prejudicados como mostra a 8ª (oitava) e a 10ª (décima) questão, em que os números não são tão satisfatórios como esperam os oferecedores de serviços. Um fato intrigante descoberto durante a pesquisa é que apesar de ser um assunto tão engrandecido, a ação efetiva de inclusão não acontece em muitos lugares mesmo estando regimentado por lei. Pois vemos na 7ª (sétima) questão, que entre os 10 (dez) entrevistados apenas 1 (um) recebeu ajuda de um intérprete ao passar por uma unidade. Assim também, apenas 1 (um) dentre os entrevistados já viu um cartaz em libras como está indicado na 3ª (terceira) questão, provocando um pouco mais o sentimento de exclusão.

Por fim, descobrir que todos os entrevistados nunca tinham participado de um questionário parecido, só reforça a ideia de que falta o empenho da sociedade em se preocupar com a minoria seja qual for a dificuldade. Ademais, faz-nos refletir quão grande é a luta diária dos surdos para fazerem ser ouvidos e ajudados, tornando-os na maioria das vezes independentes e intolerantes assim como os outros acabam os tratando.

OLIVEIRA, CELINO E COSTA (2015) comentam que os profissionais de saúde não aplicam esforço, e nem a sociedade em geral, para ter condições para um convívio agradável com a pessoa surda; DIZEU E CAPOLARI (2005) complementa dizendo que a limitação deles não está em seus aspectos cognitivos, e sim nas possibilidades a ela oferecidas para proporcionar experiências, e não somente causar mais limitações. Muitos ignoram o fato de que a aceção de pessoas pela diversidade do outro é um grande agente da exclusão social, ainda sendo muito presente nessa realidade a chamada hipocrisia, pois os mesmo que excluem levantam a bandeira de pensamento inclusivo.

Proposta de Inovação

Diante da visualização de tanta necessidade pensou-se em uma proposta que diminua o problema de forma simples e prática, de modo que proporcione uma maior inclusão a essa parcela da sociedade. Infelizmente, pode-se prever que não será possível alcançar todos os lugares em que os surdos de determinada comunidade estejam inseridos, no entanto a iniciativa pretenderá estimular aos outros gestores.

É fácil perceber que apesar de ser uma linguagem conhecida por todos, são poucos os que sabem falar essa língua com o outro por meio dela. Por isso, a maioria das pessoas é surpreendida ao ter alguém próximo que seja surdo e ambos não conseguem se comunicar e isso acaba sendo uma situação constrangedora.

Assim, a ideia é a criação de um guia de atendimento para que todos os colaboradores da unidade possam saber de que forma abordar o surdo, diminuindo seu tempo de espera e demonstrando o interesse da unidade em bem atender a todos, até um intérprete se apresentar e auxiliar no restante do tempo que aquele cliente estiver precisando. Contudo, é coerente que a gestão se preocupe em promover cursos aos colaboradores, inicialmente um ensino básico e se houver possibilidade uma intensificação no conteúdo, distribuindo cartazes com o conteúdo em libras sendo uma forma de apoiar a inclusão e cumprir as leis, além de servir como estímulo aos demais clientes a aprenderem coisas simples como um simples cumprimento ou mesmo falar em datilologia (é um sistema de representação, das letras do alfabeto da língua oral escrita, por meio das mãos).

O preparo do material seria feito pelo intérprete profissional que domina a língua de sinais, juntamente com os profissionais de saúde responsáveis por seus setores, sendo todo o processo acompanhado pelo gestor da unidade. A composição do guia de atendimento seria inicialmente com uma apresentação seguida de perguntas para saber qual a necessidade da pessoa ao procurar a unidade de saúde, como segue o exemplo:

- Oi! Meu nome é Karine. Qual o seu nome?

Eu estou aprendendo libras, como posso ajudá-lo? Devagar, por favor.

Essa aproximação daria início a conversa, e conforme fosse acontecendo o guia teria mais direcionamentos para o colaborador saber o que falar mediante cada pergunta do protocolo de atendimento da unidade.

Iniciada a conversa, o atendimento com o auxílio do intérprete aconteceria logo após os primeiros passos, assim mesmo que a quantidade de profissionais mais capacitados para traduzir a conversa fosse pouco, o impacto não seria mais tão visível pelos usuários.

Visualmente a composição do guia seria parecida com a imagem abaixo:

Guia de Atendimento (exemplo)



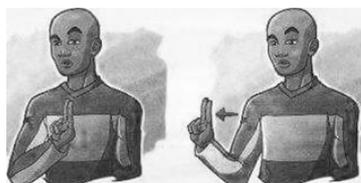
Oi!



Meu nome é...



Escolhe a letra para compor o nome



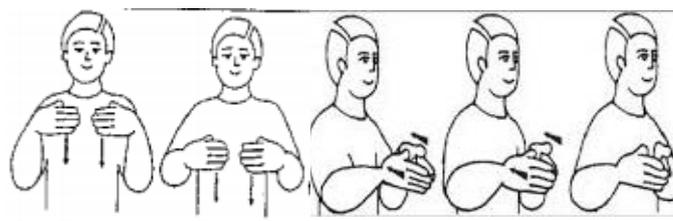
Qual o seu nome?



Eu estou aprendendo libras



Como eu posso ajudá-lo?



Devagar, por favor.

Figura 1- Guia de Atendimento (imagens meramente ilustrativas)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa, nos permite identificar várias dificuldades que os surdos enfrentam no seu dia a dia, principalmente ao ir em uma unidade de saúde, e por não ter intérpretes da língua de sinais quando precisam o atendimento se torna mais demorado e complicado.

Os pacientes surdos buscam o sistema de saúde com menos frequência que os pacientes ouvintes, referindo, como principais dificuldades, o medo, olhares preconceituosos, desconfiança e frustrações. Muitas vezes precisam de acompanhamento de pessoas que saibam interpretar o que querem dizer, e assim facilitar o trabalho dos médicos permitindo assim que auxiliem o paciente de forma rápida e eficiente

O atendimento igualitário na área da saúde não é garantido ao surdo, embora 40% dos entrevistados conhecem seus direitos garantidos pela lei da acessibilidade nº 10.098/00. A relação profissional da saúde e cliente surdo precisa ser melhorado porque para os surdos o atendimento digno é atingido quando são compreendidos em suas necessidades, enfatizando e incentivando a inclusão na saúde.

As percepções dos surdos em relação aos atendimentos no sistema de saúde, constituem-se de dados imprescindíveis para sua inclusão social, respeitando e valorizando as diferenças melhorando conseqüentemente a qualidade do contato entre ambos.

O maior desafio é a falta de uma escuta qualificada criando barreiras na comunicação. A referida pesquisa foi realizada por 10 pessoas entre a faixa etária de 18 a 37 anos, onde sabemos que é de extrema importância que todos os profissionais que saiba no mínimo a comunicação básica para a população surda. Diante das dificuldades os surdos não veem outra saída senão tentarem se comunicar pelas formas usadas pelos profissionais ali presentes.

Tendo em vista tantos problemas, a pesquisa se dedicou a apresentar uma proposta de inovação para o atendimento na saúde, através de um guia de atendimento composto de gestos na língua de sinais seguindo um parâmetro de apresentações e perguntas usadas no atendimento inicial e o continuado, durante a utilização do serviço de saúde. O surdo deverá ser informado sobre sua real situação e dos procedimentos que será submetido, sendo tranquilizado e tendo ciência de que estaria em boas mãos.

Portanto, entendemos que todos os indivíduos possuem direitos iguais principalmente quando se trata da saúde, e o dever dos gestores que atuam nessa área é observar, analisar e modificar detalhes para o bom funcionamento da unidade e melhor atender os clientes. Somos vulneráveis a todos os tipos de dificuldades em nosso cotidiano, e por isso existem pessoas que se permitem aprender algo além da sua profissão como a linguagem de sinais. Os surdos encontram-se em minoria, mas não é por isso que precisam passar por situações que podem se tornar constrangedoras, muitos desses não sabem ler ou escrever, tornando a comunicação mais complicada ainda. São pessoas que nasceram com condições especiais que precisam de atenção e cuidado, e quando entendemos a relevância e o resultado desse conhecimento, nos ensina a nos colocarmos no lugar do outro e encontrar meios que possibilitem a expansão dessa linguagem muito mais comum em nosso meio, e como disse Mahatma Gandhi: temos de nos tornar a mudança que queremos ver no mundo.

REFERÊNCIAS

- CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves. **Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social**. Rev. esc. enferm. USP, São Paulo, v. 39, n. 4, p. 417-422, Dec. 2005. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0080-62342005000400007&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 24/10/2020.
- CHAVEIRO, Neuma. PORTO, C. C. P. BARBOSA, Maria Alves. **A relação entre o paciente surdo e o médico**. Revista Brasileira de Otorrinolaringologia. São Paulo. Volume 75. Edição 1. Jan-Fev de 2009. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1808869415308466>. Acesso em: 05/12/2020.
- CONFORTO, Simone Ferreira. **Resenha: CARVALHO, Paulo Vaz de. Breve História dos Surdos no Mundo e em Portugal. Lisboa: Surd'Universo, 2007**. Espaço, Rio de Janeiro, n.42, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://www.ines.gov.br/seer/index.php/revista-espaco/article/view/116/104>. Acesso em: 06/11/2020.
- DIZEU, L.C.T.B.; CAPORALI, S.A. **A língua de sinais constituindo o surdo como sujeito**. Educação e Sociedade, Campinas, vol. 26, n. 91, p. 583-597, maio-ago 2005. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-73302005000200014&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso: 25/11/2020.
- HONORA, Márcia; FRIZANCO, Mary Lopes Esteves. **Livro Ilustrado de Língua Brasileira de Sinais: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez**. São Paulo. Ciranda Cultural. p. 15-27. 2009. ISBN 978-85-380-0492-9.
- MAIA, Maria Inez Souza. **A importância da história dos surdos para o avanço da educação**. Tocantins. Revista Porto das Letras, Vol. 03, Nº 01.2017-Estudos Linguísticos. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/portodasletras/article/view/4765/12585>. Acesso: 06/11/2020.
- MAZZU-NASCIMENTO, Thiago. **Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de Sinais: reflexo na atenção à saúde dos surdos**. Audiol., Commun. Res., São Paulo, v. 25, e2361, 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2317-64312020000100335#B014. Acesso em: 30/09/2020.
- OLIVEIRA, Yanik Carla Araújo. **Assistência à Saúde: perspectiva dos surdos**. Campina Grande. 2012. 21. Ed. CDD 362.1. Disponível em: <http://tede.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/tede/2116>. Acesso em 02/01/2021.
- 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, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 307-320, Mar. 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312015000100307#B12. Acesso em: 12/09/2020.
- PEREIRA, Antonio Augusto Claudio. **“Meu Sonho É Ser Compreendido”: Uma Análise da Interação Médico-Paciente Surdo durante Assistência à Saúde**. Rev. bras. educ. med., Brasília, v. 44, n. 4, e121, 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022020000400202. Acesso em: 12/01/2021.

PIRES, Hindhiara Freire; ALMEIDA, Maria Antonieta P. T. **A Percepção do Surdo sobre o Atendimento nos Serviços de Saúde.** Bahia. 2016. DOI: 10.17267/2317-3378rec.v5il.912. Disponível em: <https://www5.bahiana.edu.br/index.php/enfermagem/article/view/912>. Acesso em: 15/10/2020.

QUADROS, Ronice Muller; KARNOPP, Lodenir Becker. **Língua de Sinais Brasileira: estudos linguísticos.** Porto Alegre. Artmed. p. 17-33, 65-88, 120-124. 2004. ISBN 978-85-363-0308-6.

SANTOS, Alane Santana; PORTES, Arlindo José Freire. **Percepções de sujeitos surdos sobre a comunicação na Atenção Básica à Saúde.** Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 27, e3127, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692019000100318&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt#B17. Acesso em: 04/12/2020.

APÊNDICE
Questionário para Pesquisa de Campo
O Atendimento dos Surdos nas Unidades de Saúde

1. Você já precisou ir a alguma unidade de saúde?
 Sim
 Não

2. Você sabe ler?
 Sim
 Não

3. Já viu em alguma unidade de saúde cartazes informativos em libras? Se sim, aonde?
 Sim, _____
 Não

4. Você conhece seus direitos garantidos por lei de Acessibilidade nos estabelecimentos?
 Sim
 Não

5. Quando foi a unidade de saúde, precisou ir acompanhado (a)?
 Sim
 Não

6. Já foi alguma vez sozinho (a) a unidade de saúde?
 Sim
 Não

7. Já recebeu ajuda de algum intérprete da unidade de saúde? Se sim, quantas vezes?
 Sim, _____
 Não

8. Quanto tempo demorou para haver uma comunicação compreensível?
 20 minutos ou menos
 30 a 50 minutos
 1 hora
 2 horas ou mais

9. Alguma vez foi embora da unidade de saúde sem receber atendimento por não saberem como atendê-lo (a)?
 Sim
 Não

10. Como foi sua experiência na unidade de saúde?
 Ótima
 Boa
 Regular
 Ruim
 Péssimo

11. Já participou de alguma pesquisa como essa ou parecida?

Uma vez

Duas vezes ou mais

Nunca