

ESTUDO DAS POSSÍVEIS BARREIRAS NA RELAÇÃO ENTRE PROFISSIONAL DA SAÚDE E PACIENTES SURDOS

Bárbara Leão Kretli¹, Daniela Borges Mielke¹, Elisa de Castro Longue¹, Isabela Costa Alves Kunsch¹, Isadora Barros de Lacerda Fafá Roncete¹, Luiz Miguel Merlo Caulit¹, Maria Eduarda Silva Fontinelli¹, Vinicius Santana Nunes², Pedro Paulo Silva de Figueiredo², Jhuli Keli Angeli², Priscilla de Aquino Martins², Ivanita Stefanon², Ana Raquel Farranha Santana Daltro²

¹ Discente do Curso de Medicina do Centro Universitário Multivix Vitória, Vitória – ES

² Docente do Curso de Medicina do Centro Universitário Multivix Vitória, Vitória – ES

RESUMO

Este estudo investiga as barreiras na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes com deficiência auditiva em ambientes de urgência e emergência em hospitais públicos da Grande Vitória, ES. A pesquisa aborda a percepção dos médicos e as principais dificuldades atitudinais e comportamentais que comprometem a eficácia do atendimento a essa população vulnerável. Utilizamos uma metodologia qualitativa e quantitativa para analisar as interações em três grandes hospitais, complementada por uma revisão bibliográfica abrangente sobre as práticas atuais e desafios na área da saúde auditiva. Os resultados indicam que a falta de treinamento adequado e a ausência de ferramentas de comunicação são as principais barreiras enfrentadas pelos profissionais de saúde. Estratégias de intervenção são propostas para melhorar a comunicação e o atendimento, incluindo treinamento específico para os profissionais de saúde e a implementação de tecnologias assistivas. Este estudo contribui para a literatura existente ao destacar a necessidade urgente de políticas públicas e práticas institucionais que garantam a acessibilidade e a qualidade do atendimento médico para pacientes com deficiência auditiva.

Palavras-chave: Acessibilidade em serviços de Saúde, Comunicação na Saúde, Pacientes com deficiência auditiva.

INTRODUÇÃO

A eficiência da comunicação em ambientes de saúde é fundamental para a segurança e a eficácia do atendimento médico. Em cenários de urgência e emergência, onde decisões rápidas são vitais, a comunicação clara e efetiva assume um papel ainda mais crítico. No entanto, para pacientes com deficiência auditiva, o sistema de saúde muitas vezes falha em fornecer comunicação acessível, o que pode resultar em atendimento subótimo e aumento do risco de erros médicos. Pesquisas indicam que esses pacientes são frequentemente marginalizados devido às barreiras de comunicação, que podem afetar negativamente o diagnóstico e o tratamento (Ferreira e Gonçalves, 2018).

No contexto brasileiro, apesar de avanços legislativos significativos como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que busca

assegurar direitos iguais e reduzir barreiras, muitos hospitais ainda estão mal equipados para lidar adequadamente com as necessidades dos deficientes auditivos. Estudos como os de Oliveira et al. (2020) mostram que a falta de equipamentos de auxílio à comunicação, a ausência de intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais) e a insuficiente formação dos profissionais de saúde em práticas inclusivas constituem obstáculos significativos.

Este estudo é conduzido com o objetivo de investigar e caracterizar as dificuldades enfrentadas por profissionais de saúde no atendimento a pacientes com deficiência auditiva nos hospitais públicos da Grande Vitória, ES. Através de uma abordagem mista, que envolve tanto análises quantitativas quanto qualitativas, buscamos identificar as barreiras atitudinais e comportamentais que impedem uma comunicação eficaz. Ademais, propõe-se desenvolver estratégias baseadas em evidências para melhorar a inclusão desses pacientes nos processos de urgência e emergência.

A relevância deste estudo reside na sua contribuição potencial para a promoção de práticas mais inclusivas e acessíveis nos serviços de saúde, alinhando-se com os princípios de equidade e justiça social que fundamentam as políticas de saúde pública no Brasil. A pesquisa se justifica, portanto, pela urgente necessidade de transformar os ambientes de saúde em espaços mais acolhedores e eficientes para todos os pacientes, independentemente de suas limitações físicas ou sensoriais.

MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo adotou uma abordagem metodológica mista para explorar as interações entre profissionais de saúde e pacientes com deficiência auditiva em ambientes de urgência e emergência. A pesquisa foi realizada nos três principais hospitais públicos da Grande Vitória, ES, selecionados devido à alta frequência de atendimentos emergenciais e à diversidade de casos. O estudo foi conduzido em duas fases principais, utilizando tanto métodos quantitativos quanto qualitativos para coletar e analisar dados.

Na fase quantitativa, utilizamos um questionário estruturado para avaliar a percepção dos médicos sobre as dificuldades de comunicação com pacientes com deficiência auditiva. Este questionário foi desenvolvido com base em revisão literária e validado por especialistas em saúde auditiva e por meio de um teste piloto em um grupo menor de médicos fora do contexto dos hospitais selecionados. Os principais temas abordados incluíram a frequência de encontros com pacientes com deficiência auditiva, avaliação das barreiras de comunicação existentes e o nível de satisfação com as ferramentas de comunicação disponíveis.

Na fase qualitativa, realizamos entrevistas semiestruturadas com uma amostra de médicos que frequentemente lidam com casos de emergência envolvendo pacientes

com deficiência auditiva. As entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas usando a técnica de análise de conteúdo. Este método permitiu identificar temas recorrentes e extrair insights profundos sobre as experiências e percepções dos médicos.

Os dados coletados nas duas fases foram complementados por observações diretas nos departamentos de urgência e emergência dos hospitais, onde as interações médico-paciente foram observadas por membros da equipe de pesquisa. Essas observações ajudaram a contextualizar as respostas do questionário e das entrevistas, fornecendo uma compreensão mais abrangente das dinâmicas de comunicação.

A análise dos dados combinou técnicas estatísticas para quantificar as respostas do questionário e métodos qualitativos de interpretação textual para explorar os dados das entrevistas. A integração dessas abordagens proporcionou uma visão holística das barreiras comunicativas enfrentadas e das possíveis soluções para melhorar a interação entre médicos e pacientes com deficiência auditiva nos cenários de urgência e emergência.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A comunicação eficaz é essencial para a prática médica, especialmente em ambientes de urgência e emergência, onde a precisão e a rapidez são cruciais para o sucesso dos resultados clínicos. A literatura sugere que a deficiência auditiva pode comprometer significativamente a comunicação entre pacientes e profissionais de saúde, aumentando os riscos de mal-entendidos e erros médicos (Smith e Jones, 2017). Estudos anteriores têm destacado as barreiras enfrentadas por indivíduos surdos ou com dificuldades auditivas, incluindo a falta de recursos de acessibilidade, a ausência de intérpretes de língua de sinais e a inadequada formação dos profissionais de saúde em técnicas de comunicação inclusiva (Brown e Green, 2018).

Além disso, a revisão de literatura identifica que, embora existam legislações e políticas voltadas para garantir a acessibilidade no atendimento à saúde, há uma lacuna significativa entre a teoria e a prática. Segundo Silva e Castro (2019), as diretrizes legais muitas vezes não são acompanhadas de ações práticas efetivas que as implementem nos ambientes de saúde. Esta discrepância destaca a necessidade de estudos que explorem mais a fundo as experiências vividas por esses pacientes e os profissionais que os atendem.

A integração de tecnologias assistivas também é apontada como uma solução potencial para melhorar a comunicação. Ferramentas como tablets e softwares de transcrição em tempo real podem facilitar a interação com pacientes com deficiência auditiva, mas sua adoção ainda é limitada nas práticas médicas correntes (Martins e

Lobo, 2020). A pesquisa de Martins e Lobo demonstrou que o uso dessas tecnologias pode melhorar significativamente a qualidade do atendimento e a satisfação do paciente, reforçando a importância de integrar essas ferramentas nos processos hospitalares.

Este estudo se apoia nas contribuições da literatura existente, mas busca avançar ao investigar especificamente as barreiras enfrentadas nos ambientes de urgência e emergência, propondo soluções práticas baseadas nas realidades específicas dos hospitais públicos da Grande Vitória, ES. O objetivo é não apenas identificar as dificuldades, mas também contribuir com recomendações concretas para a prática clínica e a formulação de políticas públicas que promovam a inclusão efetiva e melhoria da qualidade do atendimento aos pacientes com deficiência auditiva.

A pesquisa conduzida nos ambientes de urgência e emergência dos hospitais públicos da Grande Vitória, ES, revelou barreiras significativas na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes com deficiência auditiva. Durante as entrevistas, a maioria dos médicos reportou frequentes desafios ao interagir com esses pacientes, destacando a ausência de treinamento específico em comunicação inclusiva como uma lacuna crítica em sua formação profissional. Essa deficiência no treinamento muitas vezes resulta em interações ineficazes, que podem comprometer o diagnóstico e o tratamento adequados.

Um dos problemas mais citados foi a falta de intérpretes de Libras disponíveis nos momentos críticos, o que impede uma comunicação efetiva e direta. Além disso, os profissionais de saúde indicaram que as ferramentas de comunicação disponíveis atualmente são inadequadas para atender às necessidades específicas dos pacientes com deficiência auditiva. Muitos médicos expressaram a necessidade urgente de integrar tecnologias assistivas, como softwares de transcrição em tempo real e dispositivos interativos, para melhorar a clareza e a eficiência da comunicação.

Os entrevistados também sugeriram que a inclusão de treinamentos regulares em comunicação inclusiva e o uso de tecnologia apropriada poderiam transformar significativamente o panorama atual. Ressaltaram a importância de que tais práticas sejam incorporadas desde a formação acadêmica dos futuros profissionais de saúde, garantindo que estejam melhor preparados para atender todos os pacientes com equidade e eficácia.

Esses resultados apontam para a necessidade crítica de reformas nos processos educacionais e nas práticas hospitalares, visando eliminar as barreiras de comunicação e melhorar os cuidados de saúde para pacientes com deficiência auditiva em situações de urgência e emergência.

CONCLUSÃO

Este estudo destacou as principais barreiras de comunicação enfrentadas por profissionais de saúde ao atender pacientes com deficiência auditiva em ambientes de urgência e emergência de hospitais públicos da Grande Vitória, ES. Os resultados indicam que, apesar da legislação vigente que promove a inclusão e acessibilidade, há lacunas significativas na sua implementação prática nos ambientes hospitalares.

A pesquisa revelou que a falta de treinamento específico dos profissionais de saúde, a ausência de ferramentas de comunicação apropriadas, e a escassez de intérpretes de Libras são as principais dificuldades que impedem uma comunicação eficaz. Estes fatores contribuem para a deterioração da qualidade do atendimento prestado aos pacientes surdos ou com deficiência auditiva, colocando-os em risco de maiores complicações de saúde devido a mal-entendidos ou informações inadequadas durante os procedimentos de urgência e emergência.

Diante desses achados, recomenda-se que as instituições de saúde implementem treinamentos regulares em comunicação inclusiva para todos os profissionais de saúde, além de investir em tecnologias assistivas que possam facilitar a interação com o paciente. A adoção de práticas que incluam o uso de softwares de transcrição em tempo real e tablets interativos deve ser considerada como uma medida essencial para melhorar a acessibilidade nos serviços de saúde.

Além disso, é imperativo que políticas públicas sejam revisadas e adaptadas para garantir que as necessidades de comunicação dos pacientes com deficiência auditiva sejam efetivamente atendidas, promovendo um ambiente de atendimento mais inclusivo e equitativo. Este estudo contribui para a literatura existente ao fornecer um entendimento mais profundo das barreiras de comunicação específicas enfrentadas em ambientes de urgência e emergência, e destaca a importância de estratégias proativas para a superação desses obstáculos.

REFERÊNCIAS

FERREIRA, L. M.; GONÇALVES, R. S. Barreiras de comunicação em saúde: o desafio da deficiência auditiva. *Revista Brasileira de Otorrinolaringologia*, v. 84, n. 4, p. 520-528, 2018.

OLIVEIRA, R. T. de; SILVA, M. J. P. da; CARVALHO, D. F. de. Acessibilidade e deficiência auditiva: análise das condições de atendimento em serviços de saúde. *Saúde e Sociedade*, v. 29, n. 1, p. 1-14, 2020.

BROWN, A. M.; GREEN, T. D. Communication challenges in healthcare for deaf patients: The need for interpreters and technological services. *Journal of Hospital Administration*, v. 7, n. 4, p. 83-89, 2018.

SILVA, L. R.; CASTRO, P. H. G. de. Desafios para a implementação de políticas de acessibilidade em saúde: Uma análise crítica. *Revista de Saúde Pública*, v. 53, p. 75, 2019.

MARTINS, R. S.; LOBO, F. A. Tecnologia assistiva como ferramenta de apoio à comunicação de pacientes surdos em ambientes hospitalares. *Revista Brasileira de Inovação Tecnológica em Saúde*, v. 10, n. 1, p. 1-12, 2020.

SMITH, J.; JONES, M. K. Overcoming communication barriers: The challenges faced by the deaf in the healthcare system. *Health Affairs*, v. 36, n. 2, p. 298-304, 2017.