

 <https://doi.org/10.58871/000.25042023.v2.04>

USO DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA REFLEXÃO

USE OF BRAZILIAN SIGN LANGUAGE IN URGENCY AND EMERGENCY CARE: A REFLECTION

MARIANA GABRIELLY SILVA

Graduanda em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí

ANGÉLICA JESUS RODRIGUES CAMPOS

Graduanda em Odontologia pela Universidade Federal do Piauí

MARIA DO SOCORRO DE MACEDO SILVA

Graduanda em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí

YUANNE MARIA AQUINO SOARES

Graduanda em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí

HIAGO DIAS DOS SANTOS SOARES

Graduando em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí

MATEUS DA CUNHA MORAES

Graduando de Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí

JOSÉ DOS REIS CARVALHO SILVA

Graduando em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí

GIOVANNA DE OLIVEIRA LIBÓRIO DOURADO

Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí

RESUMO

Objetivo: Apresentar uma reflexão sobre os principais aspectos e desafios envolvidos na comunicação em Libras no atendimento de urgência e emergência. **Metodologia:** Trata-se de um estudo reflexivo acerca do uso da Língua Brasileira de Sinais no atendimento de urgência e emergência realizado a partir de um levantamento bibliográfico dos últimos 10 anos nas bases de dados Medline e Lilacs, por meio dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): “Língua Brasileira de Sinais”, “Urgência” e “Emergência”. Foram excluídos os estudos duplicados, debates, resenhas, editoriais, resumos ou artigos publicados em anais de eventos, estudos reflexivos e artigos de opinião. **Resultados e Discussão:** A comunicação é uma ferramenta essencial para um bom atendimento aos clientes, sobretudo na urgência e emergência dado que necessita de uma ação rápida e, muitas vezes, decisiva para a saúde do paciente. Contudo, o baixo número de profissionais que são habilitados para a comunicação em Libras, compromete

o estabelecimento dessa comunicação tão necessária. Assim, muitos pacientes que necessitam ser atendidos, acabam sendo prejudicados. **Considerações finais:** Por meio desse estudo pode-se perceber que existe um déficit no que diz respeito ao atendimento aos Surdos na urgência e emergência, deixando uma parcela da sociedade de lado. O estudo mostrou que o desconhecimento da língua causa prejuízos para essa população e que uma comunicação eficiente é importante para evitar erros que podem ser fatais. Desse modo, faz-se necessário continuar explorando essa temática, visto que para que o cuidado seja realizado de maneira plena e integral é imprescindível que se tenha em primeiro lugar uma comunicação satisfatória.

Palavras-chave: Língua Brasileira de Sinais; Urgência; Emergência.

ABSTRACT

Objective: To awaken reflection on the importance of the use of Brazilian Sign Language in the context of urgent care. **Methodology:** This is a reflective study about the use of Brazilian Sign Language in urgency and emergency care, from a bibliographic survey of the last 10 years in the Medline and Lilacs databases, using the Health Sciences Descriptors (DeCS): "Brazilian Sign Language", "Urgency" and "Emergency". Duplicate studies, debates, reviews, editorials, abstracts or articles published in annals of events, reflective studies and opinion articles were excluded. **Results and Discussion:** Communication is an essential tool for good customer service, especially in urgency and emergency, since it requires rapid action and, often, decisive for the patient's health. However, the low number of professionals who are qualified for communication in the Brazilian Sign Language compromises the establishment of this much-needed communication. Thus, many patients who need to be cared for, end up being harmed. **Final considerations:** Through this study it can be seen that there is a deficit with regard to the care of deaf people in urgent and emergency care, leaving a portion of society aside. The study showed that lack of knowledge of the language causes harm to this population and that efficient communication is important to avoid mistakes that can be fatal. Thus, it is necessary to continue exploring this theme, since for care to be carried out in a full and integral way it is essential that satisfactory communication be had in the first place.

Keywords: Brazilian Sign Language; Urgency; Emergency.

1. INTRODUÇÃO

A Portaria N° 354, de 10 de março de 2014, que expõe sobre as boas práticas para organização e funcionamento de serviços de urgência e emergência, traz como significado de emergência a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte, exigindo, portanto, tratamento médico imediato. Já urgência trata-se de uma ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial à vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata (BRASIL, 2014).

Diante disso, nota-se que o atendimento de urgência e emergência exige do profissional de saúde condutas rápidas para identificar as necessidades de cada paciente e tratar o problema, para isso é necessário o estabelecimento de uma comunicação efetiva para uma melhor

compreensão das necessidades do paciente e estabelecimento de vínculos que são fundamentais no processo do cuidar.

Os Surdos têm seu processo de comunicação prejudicado, e é através da comunicação que o profissional de saúde consegue entender o paciente de maneira integral. A linguagem utilizada por eles é a Língua Brasileira de Sinais (Libras), que atualmente está cada vez mais sendo difundida pelo país, proporcionando uma melhor comunicação e a redução das barreiras. Assim, cabe à equipe de saúde conhecer os mecanismos que facilitarão a comunicação e implementá-los, com o objetivo de melhorar o desempenho de suas funções, além de melhorar a relação com o cliente.

É assegurado pelo decreto nº 5.626/2005, acerca da assistência à saúde de deficientes auditivos, que o atendimento às pessoas surdas na rede de serviços de saúde deve ser realizado por profissionais capacitados para o uso de Libras ou para sua tradução e interpretação (BRASIL, 2005). Entretanto, as barreiras organizacionais e estruturais são enormes, principalmente no que diz respeito às fragilidades na qualificação dos profissionais em relação à comunicação, comprometendo assim, a qualidade da assistência ofertada (DE MELO et al., 2021).

Tendo em vista o princípio da humanização e acolhimento, há evidências de que o processo de trabalho realizado pela equipe multiprofissional necessita ser adaptado a mudanças. A inclusão das pessoas surdas no acesso à unidade de urgência e emergência perpassa uma gama de fatores complexos que determinam a forma de como estão sendo assistidos este determinado grupo (MEDEIROS, 2019).

É importante analisar os obstáculos encontrados pela equipe multiprofissional de urgência e emergência na comunicação em Libras, tendo em vista que a comunicação é fator essencial no atendimento já que é por meio dela que se orienta o paciente e o auxilia na compreensão do processo saúde-doença. Diante do exposto, o objetivo do presente trabalho é apresentar uma reflexão sobre os principais aspectos e desafios envolvidos na comunicação em Libras no atendimento de urgência e emergência.

2. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo reflexivo acerca do uso da Língua Brasileira de Sinais no atendimento de urgência e emergência realizado a partir de um levantamento bibliográfico dos últimos dez anos nas bases de dados Medline e Lilacs por meio dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): “Língua Brasileira de Sinais”, “Urgência” e “Emergência”. Como critérios de

inclusão, foram utilizados estudos realizados no Brasil. Ao excluir estudos duplicados, debates, resenhas, editoriais, resumos ou artigos publicados em anais de eventos, estudos reflexivos e artigos de opinião, 10 trabalhos foram selecionados.

O presente capítulo foi direcionado e dividido em categorias de acordo com a partir da seguinte questão norteadora: Quais os principais aspectos e desafios envolvidos na comunicação em Libras no atendimento de urgência e emergência?

As categorias são denominadas: 1) Principais aspectos envolvidos na comunicação em Libras no atendimento de urgência e emergência; 2) Principais desafios enfrentados pelos usuários com deficiência auditiva no atendimento de urgência e emergência; 3) Principais desafios enfrentados pelos profissionais no atendimento de urgência e emergência; 4) Perspectivas futuras do uso de Libras no atendimento de urgência e emergência.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Principais aspectos envolvidos na comunicação em Libras no atendimento de urgência e emergência

A comunicação é a base de qualquer relação social e quando há uma barreira nesse processo se torna difícil estabelecer conexões. No contexto do atendimento de urgência e emergência, a comunicação possui um papel importante na compreensão do paciente de maneira holística, para que a assistência seja eficiente e alcance seu objetivo de assegurar a saúde.

No entanto, os Surdos encontram obstáculos para alcançar uma conexão efetiva pela falta de compreensão das suas queixas. Dessa forma, a relação profissional-paciente é prejudicada, uma vez que há um desconhecimento da Libras pela grande maioria dos profissionais e o paciente acaba por ter um entendimento deficitário do seu processo saúde-doença, interferindo na qualidade do cuidado e do autocuidado (SOUZA et al., 2017).

Além disso, o profissional contribui para o fortalecimento dessa barreira ao utilizar-se de atitudes desrespeitosas, de afastamento e de impaciência, constituindo uma forma muito grave de discriminação e de inaptidão dos serviços de saúde, o que contribui para que os pacientes surdos procurem cada vez menos os atendimentos produzindo uma errônea sensação de que essa população é pequena e de certa forma invisível (KARSTEN; VIANNA; SILVA, 2017).

No contexto de situações de emergência, os empecilhos encontrados durante o processo de comunicação para com pessoas surdas, podem ser determinantes para execução de

procedimentos errados ou mal feitos, associado com um ambiente estressante que requer respostas imediatas, colocando em risco a saúde e a vida (SOUZA et al., 2017). Conforme o profissional de saúde não concebe uma comunicação adequada, ele não é capaz de reconhecer as necessidades e não conseguirá tomar as atitudes apropriadas para o problema de saúde do usuário (DE MELO et al., 2021).

Para isso, é importante entender que os Surdos se comunicam de diversas maneiras, rompendo a homogeneidade de que tudo se restringe a Libras e de que eles não conseguem falar, visto que alguns conseguem oralizar algumas palavras. Desse modo, é possível usar meios alternativos de comunicação, tais como escrita, leitura orofacial, realização de mímicas e gestos não verbais ou a utilização de um intérprete (KARSTEN; VIANNA; SILVA, 2017).

Todavia, essa realidade não pode ser aplicada para todos e o profissional de saúde não deve se apoiar nisso. A escrita, por exemplo, não é uma boa opção, posto que nem todos os Surdos são alfabetizados na língua portuguesa e os profissionais tendem a usar termos técnicos. A leitura orofacial pode ser incompreendida devido a singularidades da fala, como os sotaques, a fluência e o uso de máscara (DE MELO et al., 2021). A mímica e os sinais não verbais podem ajudar diante dos impasses e da rapidez que a emergência exige, porém elas podem ser ineficientes por possibilitarem várias interpretações, causando erros no processo de distinguir dos sintomas (NOBREGA; MUNGUBA; PONTES, 2017).

Portanto, uma possibilidade para a melhoria do diálogo seria o conhecimento de alguns sinais específicos de cada área de atuação dos profissionais, os quais podem ser obtidos por meio de manuais práticos com sinais do ambiente hospitalar e também por meio da oferta de conteúdos obrigatórios sobre o atendimento de urgência e emergência à pessoa surda nas graduações, haja vista que isso pode despertar o interesse para o aprofundamento da temática. Ademais, outra forma de aprimorar a relação é perguntar ao paciente qual a melhor forma de comunicação, manter contato visual, sem esconder a boca, repetir as informações e usar símbolos ou desenhos (KARSTEN; VIANNA; SILVA, 2017).

3.2 Principais desafios enfrentados pelos usuários com deficiência auditiva no atendimento de urgência e emergência

Os pacientes que chegam em unidades de emergência enfrentam dificuldades de acolhimento, falta de empatia, cuidado, autonomia, independência, incapacidade de compreensão (devido à deficiência de profissionais habilitados), poucas adaptações e o não cumprimento do decreto nº 5626. Na falta de acolhimento, empatia e cuidado, nota-se um conceito pré-estabelecido em relação à comunidade surda, como consequência de questões

culturais, por parte dos profissionais e é evidenciado pela impaciência e despreparo. Assim, sentimentos como desconfiança, medo, insegurança e frustração invadem o paciente surdo, impedindo que busque atendimento com a mesma frequência que o paciente ouvinte (MAGRINI; SANTOS, 2014).

Devido a falta de profissionais capacitados em Libras, a companhia de um intérprete, que pode ser um amigo, membro da família ou profissional, é um meio para facilitar a comunicação (DE OLIVEIRA COSTA et al., 2021). No entanto, a ausência deles nas unidades de saúde constitui um empecilho à assistência, infringindo o direito constitucional à saúde e revela o despreparo das instituições (NOBREGA; MUNGUBA; PONTES, 2017).

Entretanto, se, por um lado, a presença do intérprete auxilia o atendimento, por outro, o usuário se torna mais dependente, perdendo sua autonomia e protagonismo em relação ao seu cuidado, além de causar sentimentos como constrangimento e vergonha devido à falta de privacidade e de confidencialidade, o que pode causar bloqueios, insegurança e omissão de informações. Ademais, os dados sobre sua condição naquele momento não são repassados de maneira completa, impossibilitando a compreensão segura do seu processo saúde-doença, ou seja, do seu diagnóstico, tratamento e da escolha terapêutica, haja vista que encontram dificuldades para fazer perguntas e expor suas dúvidas (SANTOS; PORTES, 2019).

Outro ponto a se ressaltar é que cada pessoa surda é um ser único e necessita de um tratamento individualizado e um dos princípios do comportamento humanizado em saúde é a relação entre paciente e profissional sem a presença de barreiras para que seja acolhedor e respeite os princípios bioéticos (autonomia, beneficência, não-maleficência e justiça) (NOBREGA; MUNGUBA; PONTES, 2017).

Por conseguinte, para que a rede de atenção seja humanizada é importante que haja uma escuta ativa e qualificada e o meio para que isso ocorra é a língua brasileira de sinais, então o seu uso deve ser prioridade nos ambientes de atendimento de urgência e emergência, para que haja o cumprimento do decreto nº 5626 (SOUZA et al., 2017).

3.3 Principais desafios enfrentados pelos profissionais no atendimento de urgência e emergência

O maior desafio é que a grande maioria dos profissionais de saúde não sabem se comunicar por meio da Libras, seja devido a lacunas no processo de graduação, seja pelas justificativas mais frequentemente utilizadas como: falta de interesse e curiosidade, alegados pela não necessidade de aprender sobre a língua; falta de tempo, por trabalharem em outros locais e conciliarem com estudos complementares; falta de conhecimento sobre o tema, por não

saberem onde realizar o curso e pela dificuldade de acesso; e por fim, falta de condições financeiras para pagar por cursos de aprendizado (MAGRINI; SANTOS, 2014).

Nessa conjuntura, a falta de compreensão e domínio da Libras provoca uma busca por outras maneiras de se comunicar, tentando adequar-se a cada paciente. Porém, essa tentativa de promover interações semelhantes à língua de sinais pode causar estranheza por parte dos usuários surdos e distanciamento na relação entre profissional e paciente, a qual deve ser de extrema confiança para que não haja lacunas de entendimento (DE OLIVEIRA COSTA et al., 2021).

Tendo em vista que nem todos os Surdos têm a plena compreensão da língua portuguesa, comunicar-se através da escrita, por exemplo, pode causar problemas de entendimento (DE OLIVEIRA COSTA et al., 2021). Além disso, sem a completa compreensão da Libras, os profissionais tendem a se sentir inseguros ao tentarem entender os sintomas citados, causando, assim, um maior afastamento, o que afeta ainda mais a comunicação e gera sentimentos de desconfiança nos usuários dos serviços de saúde (MAGRINI; SANTOS, 2014).

Dessa maneira, como os pacientes não se sentem confortáveis em relatar seus problemas aos profissionais, pelo risco de não serem compreendidos, combinado com o fato de os profissionais estarem despreparados para lidar com esse tipo de situação (NOBREGA; MUNGUBA; PONTES, 2017), sem saber sobre a surdez ou a respeito das maneiras distintas de comunicação dos Surdos, torna-se inviável a comunicação sem a presença de terceiros que entendam e consigam manter uma conversa efetiva entre os participantes (SANTOS; PORTES, 2019).

3.4 Perspectivas futuras do uso de Libras no atendimento de urgência e emergência.

Antes mesmo de falar sobre Libras, é preciso que os profissionais tenham mais conhecimento sobre a perda de audição, comunicação profissional-paciente, sobre as diversas concepções de surdez, compreendendo dimensões fisiológicas, simbólicas e culturais, uma vez que essa capacitação pode contribuir para a humanização do atendimento na urgência e emergência.

Contudo, existem diversas formas para aprimorar a comunicação nesse contexto, tais como ampliar a formação em Libras dos profissionais da saúde e para isso é preciso um contato diário com a língua devido ao possível esquecimento dos sinais e isso pode ser feito incluindo o Surdo nos serviços de saúde; inserir intérpretes e tradutores, quando necessário, porém isso deve ser seguido de aperfeiçoamento das habilidades e do rigor técnico para trabalhar nos serviços de saúde, posto que envolve questões éticas de sigilo, imparcialidade e de

conhecimento de termos específico das áreas de atuação dos profissionais e das possíveis doenças apresentadas (NOBREGA; MUNGUBA; PONTES, 2017).

Acrescenta-se ainda que se deve aumentar a disseminação do conhecimento da Libras pelos profissionais hodiernos, com vistas a incorporar os indivíduos com dificuldade auditiva nos ambientes que lhes são um direito, como o atendimento nas unidades de emergência (DE OLIVEIRA COSTA et al., 2021).

Tal fato é possível através do oferecimento de cursos de Libras e cursos de extensão voltados para o uso dessa língua na urgência e emergência, pelos espaços de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) e pelas redes privadas (MAGRINI; SANTOS, 2014); do acréscimo da disciplina como componente curricular obrigatório para os cursos de graduação na área da saúde, inserindo estágios e vivências práticas, mediante a participação de pessoas com deficiência auditiva nas aulas, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades e entendimento do Surdo como um ser multicultural e bilíngue; por último, fiscalizar as políticas de saúde, com o objetivo de saber se estão sendo aplicadas de maneira adequada (KARSTEN; VIANNA; SILVA, 2017).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desse estudo pode-se perceber que existe um déficit no que diz respeito ao atendimento às pessoas surdas no atendimento de urgência e emergência, deixando uma parcela da sociedade de lado. O estudo mostrou que o desconhecimento da língua causa prejuízos para a comunidade surda e que uma comunicação eficiente é importante no atendimento de urgência e emergência para evitar erros que podem ser fatais. Desse modo, faz-se necessário continuar explorando essa temática, visto que para que o cuidado seja realizado de maneira plena e integral é imprescindível que se tenha em primeiro lugar uma comunicação satisfatória.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria N° 354, de 10 de Março de 2014**. Brasília, 2014.

BRASIL. Decreto n° 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais- LIBRAS, e o artigo 18 da lei n 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Decreto n° 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Brasília, 2005.

DE MELO, C. S. et al. Limites e possibilidades para o cuidado em saúde à pessoa surda: perspectivas da equipe multiprofissional. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 7, p. e8196-e8196, 2021.

DE OLIVEIRA COSTA, D. G. et al. A percepção de pessoas surdas sobre o acolhimento e cuidado dos profissionais de enfermagem em unidades de emergência. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 5, p. e7451-e7451, 2021.

DO CARMO SANTOS, J. et al. Assistência ao paciente surdo pelos profissionais de saúde por meio da comunicação de LIBRAS: Uma revisão de literatura integrativa. **Brazilian Journal of Development**, v. 8, n. 1, p. 6402-6415, 2022.

KARSTEN, R. M. L.; VIANNA, N.G.; SILVA, E. M. Comunicação do surdo com profissionais de saúde na busca da integralidade. **Saúde e Pesquisa**, v. 10, n. 2, p. 213-221, 2017.

MAGRINI, A. M.; DOS SANTOS, T. M. M. Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema? **Distúrbios da Comunicação**, v. 26, n.3, p. 550-558, 2014.

MEDEIROS, J. N. F. de. **Acessibilidade para o deficiente auditivo numa rede de urgência e emergência situada em Rocha Miranda**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Acesso à Saúde: Informação, Comunicação e Equidade) - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde. Rio de Janeiro, 2019.

NOBREGA, J. D.; MUNGUBA, M. C.; PONTES, R. J. S. Atenção à saúde e surdez: Desafios para implementação da rede de cuidados à pessoa com deficiência. **Revista Brasileira em Promoção de Saúde**, v. 30, n. 3, p. 1-10, 2017.

SANTOS, A. S, PORTES, A. J. F. Percepciones de sujetos sordos sobre la comunicación en la Atención Básica a la Salud. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 27, p. e3127, 2019.

SANTOS, K. et al. Linguagem brasileira de sinais para atendimentos de urgência e emergência. **Enciclopédia Biosfera**, v. 16, n. 29, p. 1-11, 2019.

SOUZA, M. F. N. S. de. et al. Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura. **Revista CEFAC**, v. 19, n. 3, p. 395-405.