

Dificuldades de comunicação e as principais estratégias utilizadas pelo enfermeiro e sua equipe na assistência ao deficiente

Entende-se por deficiência o indivíduo com anomalias estruturais ou fisiológicas no qual ocorre o impedimento de realizar qualquer atividade por mais que seja básica. A deficiência pode ser visível como física e estrutural ou psicológica no qual não sabemos ao certo se o indivíduo possui alguma deficiência. Por ser uma restrição que interfere nos sentidos básicos da vida esses usuários sofrem com relação ao acesso a certos estabelecimentos, pois, a maioria dos locais não possuem preparo adequado para receber esses usuários. Como algumas deficiências interferem no processo de comunicação o presente artigo busca relatar alguns pontos negativos que eles sofrem, sendo a comunicação uma base para o diálogo de todo indivíduo. Nesse contexto o trabalho irá abordar a equipe de enfermagem e sua atuação com esse portador de deficiências no âmbito das esferas de atendimento dando maior destaque as UBS, sendo que é o local mais acessado pelos deficientes. O objetivo desse estudo foi descrever as deficiências e as dificuldades de comunicação que a equipe de enfermagem tem no decorrer da assistência prestada a esse usuário. Utilizando um método descritivo com abordagem qualitativa sendo avaliadas as bases de dados nacionais e internacionais encontradas nas línguas inglês, espanhol e português, selecionando os mais adequados ao tema proposto.

Palavras-chave: Equipe de enfermagem; Deficiências; Comunicação.

Communication difficulties and the main strategies used by the nurse and their team in care for the disabled

Disability is understood as the individual with structural or physiological anomalies in which there is an impediment to perform any activity, no matter how basic. Disability can be visible as physical and structural or psychological in which we are not sure if the individual has a disability. As it is a restriction that interferes with the basic meanings of life, these users suffer in relation to access to certain establishments, as most places are not adequately prepared to receive these users. As some deficiencies interfere in the communication process, this article seeks to report some negative points that they suffer, communication being a basis for every individual's dialogue. In this context, the work will address the nursing team and its performance with this person with disabilities within the spheres of care, giving greater prominence to the UBS, as it is the place most accessed by the disabled. The objective of this study was to describe the deficiencies and difficulties in communication that the nursing team has during the care provided to this user. Using a descriptive method with a qualitative approach, the national and international databases found in English, Spanish and Portuguese were evaluated, selecting the most appropriate to the proposed theme.

Keywords: Nursing team; Deficiencies; Communication.

Topic: **Enfermagem Geral**

Received: **10/02/2022**

Approved: **11/03/2022**

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

Helen Stefani Araujo Silva 
Faculdade Integrada Carajás, Brasil
<http://lattes.cnpq.br/7885037545332893>
<http://orcid.org/0000-0001-9952-4776>
helen-stefanny13@hotmail.com

Larissa Luz Alves 
Faculdade Integrada Carajás, Brasil
<http://lattes.cnpq.br/6759606019730801>
<https://orcid.org/0000-0002-8688-856X>
laryluzz@hotmail.com



DOI: 10.6008/CBPC2236-9600.2022.002.0008

Referencing this:

SILVA, H. S. A.; ALVES, L. L.. Dificuldades de comunicação e as principais estratégias utilizadas pelo enfermeiro e sua equipe na assistência ao deficiente. *Scire Salutis*, v.12, n.2, p.69-78, 2022. DOI: <http://doi.org/10.6008/CBPC2236-9600.2022.002.0008>

INTRODUÇÃO

Brasil (2001) fundamentou que o significado de deficiência é mental, física ou sensorial, sendo que essas restrições podem interferir nas ações do decorrer do dia-a-dia prejudicando a capacidade do indivíduo de realizar as tarefas mais básicas. Entende-se por deficiência um indivíduo com anormalidades estruturais seja física ou psicológica, perda de algum membro ou órgão funcional, defeito em qualquer estrutura corporal no qual irá resultar certa restrição, dependendo da deficiência presente. Segundo o ponto de vista do Brasil (2021) a abordagem de deficiência não segue apenas um modelo médico onde fica definido a limitação do indivíduo, mais também social por conta que não precisa nascer com a deficiência em si ela pode ser adquirida ao longo da vida por fatores externos que podem ser evitados.

Caracterizada por diferenças estruturais e psicológicas o indivíduo que apresenta essas restrições podem manifestar de forma visível sendo física (síndrome Down, anomalias em membros superiores ou inferiores) ou de forma mais restritiva como problemas relacionados ao sistema neurológico ou alterações causadas por fatores externos (esquizofrenia, epilepsia, visão, surdez, fala, autismo). Na área da saúde para receber uma pessoa deficiente a equipe tem que ficar preparada e ser capacitada para o atendimento desse usuário a fim de proporcionar uma assistência de qualidade ao paciente. Atualmente existe ONGs, Centros Especializados em Reabilitação (CER), instituições criadas por famílias dos deficientes para o atendimento desses usuários em relação à saúde, tudo pensado para o atendimento desse público que necessita de assistência especializada de forma mais fácil.

Portanto, os estabelecimentos prestadores desse tipo de serviço devem ter como objetivo promover estratégias para capacitar sua equipe e que seja prestado um atendimento satisfatório entre os indivíduos no local onde se encontra, pois assim, possa tornar o atendimento exclusivo entre profissional e usuário. Qual a maior dificuldade dos profissionais da saúde em relação aos pacientes com deficiências? A carência de capacitação dos profissionais em relação à comunicação com esse público alvo, falta de incentivo das instituições de ensino para o aprendizado dos alunos, desinteresse dos acadêmicos na procura de conhecimento sobre essa área, e esses é um dos principais motivos que serão abordados nesse estudo.

METODOLOGIA

O presente artigo trata-se de um trabalho de revisão da literatura com enfoque qualitativo, que busca relatar as deficiências e a percepção da equipe de enfermagem com esses usuários. O trabalho utilizou a coleta de dados nacionais e internacionais (SciELO, Google Acadêmico, Biblioteca Virtual, Ministério da Saúde, PubMed e LILACS) baseado em estudos disponíveis em busca de artigos e publicações relacionadas ao tema proposto. Após avaliação detalhada e analisada foram selecionados ao todo 35 artigos publicados nos últimos 20 anos, depois de passar por uma avaliação os mais recentes dos últimos 10 anos, sendo de 2011 até 2021 foi escolhido, 8 artigos foram selecionados por atender as respectivas exigências se encaixando com o tema e 27 por não se encaixar no contexto. De acordo com os critérios de inclusão os 13 selecionados serão mencionados no decorrer do trabalho, sendo esses critérios definidos por

grande importância: o conceito da deficiência, atuação da equipe de enfermagem, direitos dos portadores de deficiências, data de publicação, acesso gratuito e relação com o tema.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para realização dessa pesquisa foram analisados 35 artigos, porém somente 8 se encaixaram com o tema são citados na tabela. Na tabela 1 será mencionado o autor e o ano de sua publicação, objetivo do estudo, os métodos utilizados por eles e a conclusão do artigo.

Tabela 1: Artigos selecionados de acordo com encontradas nos últimos 09 anos.

Autor/Ano	Objetivo	Metodologia	Conclusão
Bernardo et al. (2021)	Compreender as potências e os limites no cotidiano da formação dos estudantes de graduação no cuidado à saúde da pessoa surda.	Qualitativo e interpretativo.	O acesso a serviços de saúde pela pessoa surda se torna um obstáculo quando a equipe de profissionais não sabem se comunicar corretamente.
Germano et al. (2019)	Analisar as causas de cegueira dos alunos do Lar Escola Santa Luzia Para Cegos no município de Bauru, Estado de São Paulo.	Estudo prospectivo, qualitativo e quantitativo.	A cegueira tem relação a fatores genéticos que ocorre durante gestação e cotidiano através de acidentes recorrentes atualmente, sendo assim que a cegueira pode ser um caso de prevenção onde conscientizar a população seja de grande importância.
Martins et al. (2018)	Verificar se as pessoas com deficiência motora têm consciência e usufruem de seus direitos.	Transversal, quantitativo, descritivo.	O processo de enfermagem tem como uma importância significativa à valorização da própria equipe de enfermagem, a capacitação dos profissionais a fim de prestar um atendimento satisfatório de qualidade.
Moura (2016)	Conhecer quais as percepções dos adolescentes com deficiência visual acerca de sua sexualidade.	Exploratório-descriptivo, com abordagem qualitativa.	O início da adolescência já é uma barreira a ser enfrentada pelo ser humano, pois é onde ocorre mudanças fisiológicas e hormonais no corpo. Sendo assim o deficiente visual já tem por natureza uma restrição a mais em relação a essas mudanças, eles não sabem descrever ao certo o que ocorre no seu corpo só percebe que tem mudanças acontecendo.
Neves et al. (2016)	Compreender a acessibilidade aos serviços de saúde entre pessoas surdas, diagnosticando problemas e obstáculos que enfrentam.	Descritivo com abordagem qualitativa.	A acessibilidade da pessoa surda é restrita devido à falta de pessoas capacitadas nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde, pois não tem como prestar um atendimento eficiente por falta de profissionais qualificados e interpretes nessa área, sendo assim cabe ao enfermeiro procurar medidas para facilitar a acessibilidade desses usuários promovendo a independência da pessoa surda sobre a sua saúde.
Ramos et al. (2012)	Revisão bibliográfica do uso e do conhecimento da comunicação não verbal pelos profissionais da saúde.	Artigos brasileiros, publicados nos últimos treze anos, de 1996 a 2009.	A comunicação não-verbal é a forma de comunicar sem utilizar palavras, na área da saúde é a mais importante, pois, o corpo manifesta sinais e sintomas que podem ser contraditórios ao que o paciente relata no exame clínico. Esse tipo de comunicação busca captar o máximo que o paciente quer transmitir, sendo assim tem grande significado para acontecimentos que ocorrem dentro e fora da área da saúde.
Souza et al. (2017)	Pesquisar e analisar, de maneira sistemática, as publicações científicas disponíveis a respeito das dificuldades enfrentados pelos surdos na acessibilidade à saúde.	Revisão integrativa da literatura.	Conclui-se que a maior evidência relatada em todas as esferas de atendimento é a barreira comunicacional com o usuário surdo, sendo um obstáculo para a equipe que presta o atendimento quanto para o deficiente. Cabe ao enfermeiro se capacitar e a sua equipe quanto a assistência e resolução dessa problemática no âmbito do estabelecimento de saúde.
Souza et al. (2013)	Descrever as concepções dos profissionais de Enfermagem sobre o processo de enfermagem, a fim de embasar as ações de implementação do processo na instituição do estudo.	Qualitativo.	A equipe de enfermagem precisa estar sempre atualizada sobre o processo de enfermagem, além disso cabe à instituição oferecer palestras e ações com a equipe para poder prestar um serviço de qualidade ao usuário.

Comunicação

Comunicação é um substantivo feminino derivado do termo latim “*communicatio onis*” no qual significa “ação de comunicar, de partilhar”. A comunicação está presente de forma rotineira introduzida na vida, seja na fauna ou flora. Entendemos como comunicação o ato de se relacionar com outro indivíduo, comunicando-se de várias formas distintas abrangendo todas as raças, etnias, crenças e reino animal. Brasil (2015) formulou que existem barreiras na comunicação, no recebimento e na passagem de informação entre um indivíduo e outro, sendo impedimento com outras razões, um obstáculo que impeça o repasse adequado das informações, atitudes e comportamentos realizados no decorrer do dia, dificuldade no recebimento de informações por meio de sistemas de comunicação e tecnologia, assim como redes sociais e televisores.

A comunicação está presente de várias maneiras sendo articuladas de forma voluntária (verbal, escrita, assertiva) ou espontâneas (não verbal). No início da vida nos expressamos de forma não verbal com gestos mostrando desconforto e insatisfação, pode ser descrita como os sentidos do nosso corpo o tato, a audição, a visão ou paladar. Dessa forma podemos detectar facilmente essa linguagem em expressões faciais na qual utilizamos para descrever sentimentos, assim nossa face se comunica sem utilizar linguagem verbal. Ramos et al. (2012) relata que:

A comunicação não verbal abrange cerca de 93% das possibilidades de expressão, em um contexto de interação social, manifestando-se em 38% das oportunidades por sinais para linguísticos, tais como a entonação da voz, os grunhidos, os ruídos vocálicos de hesitação, a pronúncia, a tosse e o suspiro provocados por tensão; e, em 55%, pelos sinais silenciosos do corpo, como os gestos, o olhar, a postura, a expressão facial, assim como as próprias características físicas, que individualizam o indivíduo dentro de seu contexto específico.

Após o nascimento com o passar do tempo começa a comunicar verbalmente onde há necessidade de expressão de forma clara e objetiva sendo seguida por ser assertivo onde aprendemos a defender nosso ponto de vista, sendo preparados para ser introduzidos no meio social com outras pessoas diferentes, assim se caracterizando como locais de ensino para aprender a se comunicar de forma escrita.

Profissionais de enfermagem

Entende-se como profissionais de enfermagem todos que prestam cuidados contínuos como enfermeiros, técnicos e auxiliares. O COREN (2012) complementou de forma significativa a atuação que esses profissionais têm na área da saúde, na promoção de estratégias com a equipe, prevenção de qualquer risco e dano ao paciente e os outros profissionais, auxilia na recuperação e reabilitação dos usuários agindo de forma ética promovendo a autonomia do paciente dentro dos preceitos legais disponíveis. COREN (2012) descreve que:

Participa, como integrante da equipe de saúde, das ações que visem a satisfazer as necessidades de saúde da população e da defesa dos princípios das políticas de saúde e ambientais que garantam a universalidade de acesso aos serviços de saúde, integralidade da assistência, resolutividade, preservação da autonomia das pessoas, participação da comunidade, hierarquização e descentralização político-administrativa dos serviços de saúde.

Os profissionais de enfermagem são os que mais tem contato com o paciente, pois, eles que são os responsáveis por prestar um cuidado contínuo ao usuário, conhecendo de perto as necessidades do indivíduo. “O cuidado da Enfermagem se fundamenta no conhecimento próprio da profissão e nas ciências humanas, sociais e aplicadas e é executado pelos profissionais na prática social e cotidiana de assistir, gerenciar, ensinar, educar e pesquisar” (COFEN, 2017)”. Em uma de suas publicações Souza et al. (2013) menciona a importância que Florence Nightingale teve sobre o cuidado da enfermagem, onde se ganhou extrema importância se tornando necessária e útil na sociedade até os dias atuais, sendo apenas complementada ao longo dos anos.

Deficiências

“Deficiência significa uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social” (BRASIL, 2001). Entende-se por deficiência um indivíduo com anormalidades estruturais seja física ou psicológica, perda de algum membro ou órgão funcional, defeito em qualquer estrutura corporal no qual irá resultar uma certa restrição, dependendo da deficiência presente. Por ter essa diferença esse indivíduo está sujeito a enfrentar diversas consequências junto a um cuidador caso esteja presente no ato de cuidar das atividades diárias. “Alguns indivíduos são considerados portadores de deficiência, por possuir uma limitação ou incapacidade ao desempenhar certas atividades” (NEVES et al., 2016)”. Pelo fator de ter certas limitações as pessoas portadoras de deficiência enfrentam obstáculos como sua inclusão na sociedade, pois, não existem estruturas o suficiente para que os deficientes possam ter acessibilidade e o direito de ir e vim a qualquer momento. Brasil (2017) alega que:

Não é lesão, ou uma doença a ser curada, mas uma questão a ser abordada por toda a sociedade é uma constatação de que o ambiente tem relação direta na liberdade da pessoa com limitação funcional, que poderá ter sua situação agravada por conta das relações e barreiras que podem lhe prejudicar o desenvolvimento e o exercício de direitos.

Existem barreiras que fornecem impedimento do repasse de informações de forma clara e coerente no que acaba prejudicando a participação social da pessoa e acessibilidade a determinados locais onde acaba danificando o acesso de pessoas deficientes, “exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança” (BRASIL, 2015).

“A inclusão social das pessoas portadoras de deficiências significa possibilitar a elas, respeitando as necessidades próprias da sua condição, o acesso aos serviços públicos, aos bens culturais e aos produtos decorrentes do avanço social, político, econômico e tecnológico da sociedade” (BRASIL, 2008). Dentro das deficiências existe um amplo contexto no qual são vários tipos classificadas, sendo auditiva, visão, física e intelectual.

“É diagnosticado como surdo o indivíduo com perda auditiva bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz” (NEVES et al., 2016). Na maior parte do tempo veremos deficientes com perda auditiva parcial, pelo fato de

ser mais comum, essa diferença vem por conta da idade e por fatores relacionados à exposição constante a ruídos, mais caracterizado pelos idosos e por trabalhadores em áreas com grande índice de ruídos constantes, ou pelas pessoas que fazem uso de aparelhos auditivos em um ou ambos os lados. “Os surdos, em sua maioria, não compreendem as informações e não há comunicação estabelecida com compreensão, apenas transmissão unilateral do que o outro interlocutor tenta expressar” (SOUZA et al., 2017).

Por resultar em uma deficiência que utiliza um sentido do corpo humano a comunicação com esse usuário fica difícil e assim resultando em uma certa limitação na barreira comunicacional. “A pessoa surda compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), (NEVES et al., 2016). Apesar de ter uma linguagem específica muitas pessoas não sabem se comunicar de forma eficiente por meio de Libras com o usuário não ouvinte, resultando para que o deficiente auditivo aprenda a fazer leitura labial em grande parte dos momentos para que ele possa compreender o que está sendo falado.

Caracteriza-se deficiência intelectual pessoas com distúrbios neurológicos sendo visíveis (como microcefalia, síndrome Down, macrocefalia), ou não (como autismo). Esse tipo de deficiência é detectado a partir do momento no qual começa a interação com a criança observando que ela tem um retardo na fala, dificuldade ou lentidão em realizar tarefas simples do dia a dia. “A deficiência intelectual é caracterizada pelo funcionamento cognitivo que não corresponde à média esperada, ou seja, que esteja abaixo do que é considerado normal” (NEUROSABER, 2017). Esse tipo de deficiência pode ser evitado por alguns fatores relacionados durante a gestação, parto e amamentação. Neurosaber (2017) descreve:

Muitos pais e mães não sabem é que a exposição ao mercúrio (presente no peixe) pode simbolizar um perigo iminente ao feto, em se tratando do período da gravidez. Após o nascimento é aconselhável que a criança não se alimente de peixes ricos em mercúrio. Durante a amamentação, é ideal que a mãe também passe longe dessa carne.

A deficiência física pode ser descrita como uma alteração nas estruturas funcionais do corpo humano, no qual impede parcialmente ou totalmente a movimentação corporal fazendo que o indivíduo seja impedido de ter uma vida independente. Podemos observar que atualmente é mais comum encontrar uma pessoa com deficiência física do que com outro tipo de deficiência, isso ocorre devido a fatores de risco que estamos expostos a todo momento. As deficiências mais comuns são: paraplegia, monoplegia, tetraplegia, ostomia, amputação, paralisia cerebral, lesão cerebral, dentre outros. Caracteriza-se deficiente físico total ou parcial o indivíduo que nasce com ela de forma congênita, hereditária ou adquire em algum momento da vida através de acidentes. Porém a forma parcial pode ocorrer de forma temporária, ou não, fazendo que seja preciso o auxílio de um fisioterapeuta na reabilitação. “Promover o cumprimento das normas e dos padrões de atenção das pessoas portadoras de deficiência nos estabelecimentos de saúde e nas instituições que prestam atendimento a estas pessoas” (BRASIL, 2008).

Porém por serem deficientes observamos que essas pessoas possuem pouco acesso em vias públicas e privadas, sendo que sua forma de locomoção e seu impedimento físico atrapalhe na realização de atividades essenciais de rotina desse usuário. Mesmo tendo uma lei que os assegura, infelizmente, não são todas as localidades que estão adaptadas para eles e outros deficientes. “Acessibilidade e mobilidade

são uma necessidade real atualmente, sobretudo nos centros urbanos onde circular e acessar bens e serviços é essencial” (MARTINS et al., 2018). Assim como os deficientes físicos e auditivos a deficiência visual também enfrenta obstáculos em relações a acessos a vias públicas e privadas. Por ser uma deficiência que interfere em um dos sentidos mais utilizados do ser humano ele contém mais riscos que outras patologias existentes. “A deficiência visual, em qualquer grau, compromete a capacidade da pessoa de se orientar e de se movimentar no espaço com segurança e independência, tal como a audição, ela capta registros próximos ou distantes e permite organizar, no nível cerebral, as informações trazidas pelos outros órgãos dos sentidos” (BRASIL, 2000). Dessa forma torna-se importante do mesmo modo que os outros sentidos existentes no ser humano. Segundo uma pesquisa realizada por Germano et al. (2019) os médicos oftalmologistas têm grande significado para as pessoas deficientes visuais, pois segundo relato os médicos são capazes de avaliar o grau da deficiência de cada pessoa assim agindo de forma preventiva para aqueles que necessitam de atendimentos especializados, além de mobilizar a sociedade quanto aos riscos que os deficientes enfrentam.

Obstáculos da enfermagem no atendimento aos deficientes

No decorrer do curso para ingressar na área da enfermagem, seja técnico ou enfermeiro, aprendemos que o maior público-alvo que teremos são pessoas com doenças e certa facilidade para prestar os cuidados paliativos, porém, em poucas ocasiões os portadores de deficiência estarão presentes como usuário que precisa de atendimento, então é nesse momento que começa as barreiras que dificultam a prestação do serviço. “O desafio em atender o sujeito surdo nas unidades de saúde se caracteriza, principalmente pela barreira comunicacional, fato devido à falta de preparo dos profissionais de saúde e a falta de conhecimento a respeito deste indivíduo” (SOUZA et al., 2017). “Os profissionais de saúde, ao não se comunicarem por meio da Libras, buscam outras possibilidades, potências para se comunicar com os usuários com surdez como, por exemplo, a escrita, os gestos ou a leitura labial” (BERNARDO et al., 2021).

Nessa questão as instituições de ensino ficam a desejar na parte de procurar um profissional adequado para ensinar os alunos à forma básica de se comunicar com os deficientes auditivo, já que essa será o maior obstáculo deles no atendimento. “Os profissionais de saúde deveriam compreender as necessidades das pessoas surdas, evitando má compreensão por parte dos usuários sobre como cuidar de si próprios, e como usar a medicação, o que pode colocar em risco sua segurança” (NEVES et al., 2016). Por utilizar a Libras como língua de base, a forma de comunicação não remete tanta clareza, deixando assim o profissional perdido no atendimento, ficando totalmente dependente do acompanhante que esteja presente.

“Os serviços de saúde devem ser planejados considerando todos os possíveis pacientes que o utilizarão e isto inclui pacientes com deficiências diversas, como o paciente surdo” (NEVES et al., 2016). Não existe forma satisfatória de promover uma assistência adequada ao usuário sem ter uma comunicação eficiente, ela será base para se relacionar com o paciente. Quando ocorre um bloqueio nessa comunicação

ambos perdem com o serviço prestado e um obstáculo é enfrentado na promoção da saúde. Bernardo et al. (2021) descreve que:

As barreiras na comunicação impedem o compartilhamento de informação por ambas as partes, tanto para a pessoa surda, que não consegue ser compreendida, quanto para o profissional da saúde, que não consegue dar seguimento às informações necessárias, implicando uma comunicação ineficaz, que coloca em risco a segurança da pessoa em cuidados.

“Uma vez que é notória a dificuldade que têm os profissionais de saúde em se comunicar com o paciente surdo, esses são acompanhados por familiares que são intermediários na comunicação” (NEVES, et al., 2016). Porém não é somente os deficientes auditivos que enfrentam barreiras no atendimento, os deficientes visuais sentem dificuldades ao acesso a saúde nos estabelecimentos. “Sendo a enfermagem uma ciência que atua no processo de cuidar, cabe aos enfermeiros desenvolverem recursos que facilitem a comunicação com o deficiente visual para que eles se tornem mais independentes no seu autocuidado” (MOURA et al., 2016). “O conhecimento da magnitude e das causas da deficiência visual é fundamental para o planejamento, a provisão e a avaliação de programas de prevenção, de serviços de saúde e educacionais” (BRASIL, 2008). Ao ser tomada a conduta de se colocar no lugar do outro faz com que o usuário se sinta mais confortável e assim o profissional tenha uma visão de como aquele paciente possa sentir em relação ao que esteja ocorrendo no momento. Porém a comunidade surda é a que mais sofre com essa acessibilidade e humanização, pois, entra em uma conduta de fragilidade por não saber o que se passa ao redor. Bernardo et al. (2021) ressalta que:

A falta de conhecimento e falta de capacitações dos profissionais prejudica a forma de atendimento, o déficit de humanização desses atuantes remete ao paciente um certo arrependimento ao utilizar esse meio em busca de ajuda. A falta de preparo de profissionais da saúde para atender a pessoa surda está relacionada com a carência de conhecimentos, poucas capacitações e ausências sobre o tema durante a formação acadêmica.

Cabe ao enfermeiro “promover o cumprimento das normas e dos padrões de atenção das pessoas portadoras de deficiência nos estabelecimentos de saúde e nas instituições que prestam atendimento a estas pessoas” (BRASIL, 2008). Portanto, cabe a equipe de enfermagem como porta de entrada para o atendimento desses pacientes promovendo a participação desse usuário em todas as instâncias do SUS existentes, e orientando sobre seus direitos como PDF. Brasil (2008) coloca pontos importantes para a equipe de enfermagem diante da assistência com esse usuário, que devem ter como objetivo promover e garantir que as normas feitas para esses usuários sejam cumpridas de forma eficiente, tanto no estabelecimento de saúde como nas instituições menores que prestam atendimento a eles, agir de forma preventiva para que não ocorra um agravamento da doença de forma que o usuário não de fim ao seu tratamento ao sair do estabelecimento, promover um estilo de vida mais saudáveis visando na recuperação do deficiente. “Deve ocorrer promoção de estratégias de capacitação permanente das equipes que atuam no SUS, em todos os níveis de atenção, no atendimento à pessoa com deficiência, bem como orientação a seus atendentes pessoais” (BRASIL, 2015). Então, cabe ao enfermeiro aprofundar seu conhecimento acerca desses usuários para que não ocorra insatisfação no atendimento prestado, deixando evidente que o

paciente se sinta confortável para retornar, caso ocorra um cuidado contínuo a fim de não ocorrer agravos que piorem a sua condição social.

CONCLUSÃO

Neste trabalho foi citadas as barreiras que um portador de deficiência enfrenta no decorrer do dia-a-dia, sendo que cada deficiência em si já possui sua própria limitação dentro do seu contexto social, relatado a atuação da equipe de enfermagem na prestação do cuidado desse paciente, os obstáculos enfrentados pela equipe diante de um usuário com dificuldades de acesso aos serviços de saúde.

As comunicações evidenciam que as relações sociais se baseiam em uma comunicação eficiente e prestativa tendo como critério as formas de se comunicar verbalmente, por escrita e não verbal constituindo assim diálogo entre as pessoas, sendo nessa percepção a equipe de enfermagem consegue trabalhar por meio de observações e expressões que o indivíduo manifesta durante a assistência prestada, mesmo sem estabelecer uma comunicação satisfatória. Por focar em deficiências específicas e mais comuns atualmente cada uma delas enfrenta uma barreira na acessibilidade a certos estabelecimentos, não sendo maioria, mais, uma quantidade significativa a maior barreira é comunicacional onde a pessoa surda tem maior dificuldade de entender e repassar informações com clareza. Portanto, cabe ao enfermeiro desenvolver ações com sua equipe e usuários sobre o atendimento e acessibilidade de pessoas deficientes no âmbito do SUS, para que estes possam ter independência e autonomia nas suas tarefas mais básicas como utilizar a saúde sem precisar de um acompanhante/ intérprete para o atendimento. O enfermeiro deve prestar palestras motivacionais para pessoas que possuem ou não deficiências para que todos fiquem cientes sobre os obstáculos e os direitos que são reservados somente a eles, atuar de forma preventiva durante uma gestação, promover assistência integrada para amenizar a situação encontrada.

REFERÊNCIAS

BERNARDO, L. A.; TROLL, A. D.; NITSCHKE, R. G.; VIEGAS, S. M. F.; SCHOELLER, S. D.; BELLAGUARDA, M. L. R.; TAFNER, P. O. V.. Potências e limites no cotidiano da formação acadêmica no cuidado à saúde da pessoa surda. *Escola Anna Nery*, v.25, n.3, 2021. DOI:

<https://doi.org/10.1590/21779465-EAN-2020-0341>

BRASIL. **Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001.** Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Brasília, 2001.

BRASIL. **Deficiência visual.** Brasília: Ministério da Educação, 2000.

BRASIL. Conselho Regional de Enfermagem do Espírito Santo. **Relatório.** Vitória: 2012.

BRASIL. **Lei 13.146 de 6 de julho 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Brasília, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Instrutivo de reabilitação auditiva física, intelectual e visual:** centro especializado em

reabilitação - CER e oficinas ortopédicas. Ministério da Saúde, 2020.

BRASIL. Ministério da saúde. **Política Nacional de Saúde da Pessoa Portadora de Deficiência.** Brasília: Ministério da saúde, 2008.

BRASIL. **Conceitos de Deficiência.** Curitiba: Ministério Público do Paraná, 2021.

BRASIL. **O que é deficiência intelectual?** Instituto neurosaber de ensino. Londrina: 2017.

BRASIL. **Portaria nº 3.128, de 24 de dezembro de 2008.** Define que as redes estaduais de atenção à pessoa com deficiência visual sejam compostas por ações na atenção básica e serviços de reabilitação visual. Brasília: COFFITO, 2014.

BRASIL. **Resolução Cofen nº 564/2017.** Brasília, 2017.

GERMANO, F. A. S.; GERMANO, C. S.; GERMANO, R. A. S.; GERMANO, J. E.. Estudo das causas de cegueira e baixa de visão em uma escola para deficientes visuais na cidade de

Bauru. **Revista Brasileira de Oftalmologia**, v.78, n.3, p.183-187, 2019. DOI: <https://doi.org/10.5935/0034-7280.20190125>

MARTINS, W. B.; GAIAD, T. P.; PRAT, B. V.; MORAIS, R. L. S.. Pessoas com deficiências motoras, conhecimento e usufruto dos seus direitos fundamentais. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v.24, n.3, p.441-454, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-6538241800030009>

MOURA, G. R.; PEDRO, E. N. R.. Adolescentes Portadores de Deficiência Visual: percepções sobre sexualidade. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, v.14, n.2, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000200011>

NEVES, D. B.; FELIPE, I. M. A.; NUNES, S. P. H.. Atendimento aos surdos nos serviços de saúde: acessibilidade e obstáculos. **Infarma Ciências Farmacêuticas**, v.28, n.3, p.157-165, 2016. DOI: <https://doi.org/10.14450/2318-9312>

RAMOS, A. P.; BORTAGARAI, F. M.. A comunicação não-verbal na área da saúde. **Revista CEFAC**, v.14, n.1, p.164-170, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1516-18462011005000067>

SOUZA, M. F. G.; SANTOS, A. D. B.; MONTEIRO, A. I.. O processo de enfermagem na concepção de profissionais de enfermagem de um hospital de ensino. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.66, n.2, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672013000200003>

SOUZA, M. F. N. S.; ARAÚJO, A. M. B.; SANDES, L. F. F.; FREITAS, D. A.; VIANNA, R. S. M.; SOUSA, A. A. D.. 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, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0216201719317116>

Os autores detêm os direitos autorais de sua obra publicada. A CBPC – Companhia Brasileira de Produção Científica (CNPJ: 11.221.422/0001-03) detém os direitos materiais dos trabalhos publicados (obras, artigos etc.). Os direitos referem-se à publicação do trabalho em qualquer parte do mundo, incluindo os direitos às renovações, expansões e disseminações da contribuição, bem como outros direitos subsidiários. Todos os trabalhos publicados eletronicamente poderão posteriormente ser publicados em coletâneas impressas ou digitais sob coordenação da Companhia Brasileira de Produção Científica e seus parceiros autorizados. Os (as) autores (as) preservam os direitos autorais, mas não têm permissão para a publicação da contribuição em outro meio, impresso ou digital, em português ou em tradução.

Todas as obras (artigos) publicadas serão tokenizadas, ou seja, terão um NFT equivalente armazenado e comercializado livremente na rede OpenSea (https://opensea.io/HUB_CBPC), onde a CBPC irá operacionalizar a transferência dos direitos materiais das publicações para os próprios autores ou quaisquer interessados em adquiri-los e fazer o uso que lhe for de interesse.



Os direitos comerciais deste artigo podem ser adquiridos pelos autores ou quaisquer interessados através da aquisição, para posterior comercialização ou guarda, do NFT (Non-Fungible Token) equivalente através do seguinte link na OpenSea (Ethereum).

The commercial rights of this article can be acquired by the authors or any interested parties through the acquisition, for later commercialization or storage, of the equivalent NFT (Non-Fungible Token) through the following link on OpenSea (Ethereum).

<https://opensea.io/assets/ethereum/0x495f947276749ce646f68ac8c248420045cb7b5e/44951876800440915849902480545070078646674086961356520679561157652670708711425/>