

INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE AO USUÁRIO SURDO - A TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA PARA A MELHORA DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa.

Eixo Temático: Excelência e Inovação no Cuidado Humanizado.

Autor: Marcos Mazzini Bressan.

Afiliação: Administrativo, AMA 24h Capão Redondo, São Paulo, CEJAM – Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”, SP, Brasil.

Descritores: Inclusão. Pessoa surda. Assistência em saúde. Comunicação. Tecnologia.

Introdução: Uma das maiores dificuldades que o usuário surdo enfrenta ao buscar assistência médica é a comunicação, haja visto que a maioria dos profissionais da saúde não possuem capacitação em linguagem de sinais para atender esta demanda e suas necessidades, o que obriga o usuário a depender de familiares para ter acesso ao atendimento, tirando seu direito de autonomia, além de dar margem a interpretações equivocadas de suas queixas quando este precisa buscar atendimento sem um acompanhante. Tendo em vista esta problemática, em 2019 em São Paulo foi implementado um aplicativo inédito no Brasil, que disponibiliza intérpretes em libras de forma ininterrupta, por intermédio da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED) para a Central de Intermediação em Libras (CIL)¹. Pelo celular, o profissional da saúde tem acesso a esse atendimento que intermedia o que o usuário quer comunicar e o que o profissional precisa saber acerca da queixa e necessidade do usuário.

Objetivo: informar os profissionais e usuários, e implementar a utilização da ferramenta como meio de inclusão dos usuários surdos que buscam a unidade, proporcionando uma assistência em que o paciente surdo seja visto de forma holística, humanizada e evitando possíveis erros de interpretação e diagnóstico.

Método: Trata-se de uma pesquisa do tipo Relato de Experiência, realizada na Unidade Ama 24 Horas Capão Redondo, no período de 15 de março a 12 de abril, utilizando como instrumento o aplicativo CIL, a divulgação do serviço de intérprete, assistidos 9 pacientes

surdos, com idades entre 16 e 48 anos, e também a colaboração de 25 enfermeiros da unidade, além da equipe médica.

Resultados: foram realizados 09 atendimentos de pessoas surdas (adultas), sendo que apenas um usuário tinha conhecimento da existência do aplicativo que oferece serviço de intérprete de Libras. Foi utilizada a ferramenta em todos os atendimentos de usuários surdos que utilizam a linguagem de sinais. Sem exceção, todos se mostraram extremamente felizes com esta ferramenta, alguns emocionados, se sentindo pela primeira vez incluídos.

Discussão: De acordo com os dados divulgados pelo IBGE (2021), havia 2,3 milhões de pessoas com algum grau de surdez no Brasil. Deste percentual, entre pessoas de 5 a 40 anos de idade de cidadãos surdos, 22,4% conheciam a Língua Brasileira de Sinais ^{2,3}. O aplicativo de intérprete em libras funciona 24 horas por dia, 7 dias da semana, mas ainda é pouco divulgado aos profissionais da saúde, e o conhecimento desta inovação facilitaria a vida tanto do profissional da saúde quanto do usuário ¹.

Conclusão: A utilização desta ferramenta de comunicação deve ser amplamente divulgada aos profissionais da saúde, aos pacientes da comunidade surda, e para a comunidade em geral, dada a sua importância social. É direito do paciente e dever dos profissionais da saúde terem conhecimento e oferecer esta possibilidade as usuários surdos.

Referências:

1 SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de São Paulo. **Central de Intermediação em Libras (CIL)**. 2022. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/central_de_libras/index.php?p=203752

2 CRONICAS DA SURDEZ. **Quantos surdos há no Brasil e no mundo em 2023?** A VERDADE. 2023. Disponível em: <https://cronicasdasurdez.com/quantos-surdos-no-mundo/#:~:text=Segundo%20o%20IBGE%20divulgou%20em,destas%20pessoas%20N%C3%83O%20USA%20LIBRAS>.

3 IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. PNS 2019: país tem 17,3 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/31445-pns-2019-pais-tem-17-3-milhoes-de-pessoas-com-algum-tipo-de-deficiencia>.