



FATORES QUE INFLUENCIAM A QUALIDADE DA ATENÇÃO EM SAÚDE PARA PESSOAS SURDAS

Clissa Cristina Faustino Neri Daniel; Caroline Ballan; Gabriel de Jesus Correia; Leticia Pires Ribeiro; Sylvia Lia Grespan Neves; Hércules de Oliveira Carmo; Suzy Mary Silva Simões e Maristela Santini Martins

Centro Especializado em Reabilitação IV (CER IV) M'Boi Mirim - São Paulo, Brasil

Eixo Temático: Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

A comunicação efetiva é reconhecida internacionalmente como pilar da qualidade da atenção em saúde e da segurança do paciente. As pessoas surdas enfrentam históricas barreiras comunicacionais, institucionais e atitudinais nos serviços de saúde. A privação de comunicabilidade em ambientes clínicos atua diretamente como um gerador de riscos elevados de erros evitáveis, e baixa adesão terapêutica. Superar o capacitismo estrutural e garantir a acessibilidade linguística são imperativos para a promoção da equidade no SUS.

Objetivo

Identificar e analisar os fatores que influenciam a qualidade do cuidado e a segurança do paciente para pessoas surdas no âmbito da Atenção à Saúde.

Métodos

Estudo de abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, fundamentado na análise de vivências em ambientes de saúde. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas semiestruturadas, aplicadas a 11 pessoas surdas, usuárias do Centro Especializado em Reabilitação IV (CER IV) M'Boi Mirim, em São Paulo. Os dados coletados foram integralmente transcritos e submetidos à análise de conteúdo categorial, conforme o referencial teórico-metodológico de Bardin, contando com o suporte do software NVivo para decodificação e organização das unidades de sentido em categorias. A pesquisa respeitou rigorosamente as diretrizes éticas envolvendo seres humanos, sendo aprovada pelos Comitês de Ética em Pesquisa da EEUSP e da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (CAAE: 83477424.5.0000.5392 e 83477424.5.3001.0086).

Conclusão

A experiência das pessoas surdas nos serviços de saúde é modulada pela barreira linguística. O atual modelo, centrado no ouvinte, transfere o risco clínico ao paciente e perpetua o capacitismo estrutural. É urgente incorporar tecnologias de interpretação em Libras para as equipes, substituindo barreiras atitudinais por práticas de inclusão. A atenção à saúde para a pessoa surda demanda o reconhecimento da acessibilidade comunicacional como determinante social da saúde, fundamental para cuidado seguro e de qualidade no SUS.

Resultados

Participaram da pesquisa 11 pessoas surdas usuárias do CER M'Boi Mirim, a figura a seguir apresenta a caracterização do perfil das pessoas entrevistadas.

Figura 1: Caracterização dos participantes da pesquisa



Fonte: Autores, 2026. São Paulo, SP.

A análise revelou um padrão de vulnerabilidade e exclusão consolidado em cinco categorias interligadas. A **demand por tecnologias assistivas** destacou-se evidenciando a carência sistêmica de intérpretes de Libras presenciais ou plataformas de videochamada para suporte no atendimento. *"Precisa ter intérprete, precisa ter o tablet acessível com o intérprete, vídeo chamada."* Nas **barreiras atitudinais** (preconceito e desigualdade), 80% das pessoas entrevistadas relatam discriminação e tratamento desigual. Apontam desde recusa ao atendimento mediado por tecnologia até desrespeito de profissionais de saúde, invalidando a autonomia das pessoas surdas. *"O médico já fez isso [gesto afastar o celular]... Já aconteceu duas vezes, ... eu falei que eu tinha direito garantido em lei..."* As **barreiras no acesso à saúde** mostraram-se agravadas pela imposição do português escrito e por obstáculos físicos e visuais. *"Imagina outros surdos que não sabem escrever, têm dificuldade com o português, ... é muito risco a gente se comunicar dessa forma na área da saúde."* A **dependência de acompanhantes**, concentradas em quatro participantes, revela que as barreiras estruturais forçam a uma mediação familiar (mães, irmãs, filha) que prejudica a autonomia e o protagonismo das pessoas no cuidado em saúde. *"..., eu tô sempre com a minha mãe, eu nunca vou sozinha,"* Por fim, as **limitações na segurança do paciente** demonstraram que as barreiras transformam problemas de comunicação em riscos a erros evitáveis, afetando a todos, mas sendo articulados por indivíduos com maior capital educacional.

Acesse o trabalho na íntegra!

