



UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
CENTRO DAS CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
CURSO DE FARMÁCIA

GEYSE DE SANTANA OLIVEIRA

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE FARMACÊUTICOS A PESSOAS
SURDAS**

Barreiras – BA

2022

GEYSE DE SANTANA OLIVEIRA

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE FARMACÊUTICOS A PESSOAS
SURDAS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal do
Oeste da Bahia, como requisito parcial
para obtenção do Diploma de Graduação
no Curso de Farmácia.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Werlissandra Moreira de Souza

Barreiras – BA

2022

FOLHA DE ROSTO
Autor: Geyse de Santana Oliveira
Titulo: Avaliação do atendimento de farmacêuticos a pessoas surdas.
* Departamento/ Curso: Centro das Ciências Biológicas e da Saúde
* Orientador: Profª Drª Werlissandra Moreira de Souza
Local: Barreiras
Ano: 2022

FICHA CATALOGRÁFICA

O48 Oliveira, Geyse de Santana.

Avaliação do atendimento de farmacêuticos a pessoas surdas. /
Geyse deSantana Oliveira. – 2022.

27f.:il.

Orientadora: Profª Drª Werlissandra Moreira de Souza.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação Bacharelado em
Farmácia) - Universidade Federal do Oeste da Bahia. Centro das
Ciências Biológicas e daSaúde, Barreiras, BA, 2022.

1. Serviços Farmacêuticos. 2. Medicamentos. 3. Deficiência auditiva. 4.
Atendimento - Comunicação. I. Souza, Werlissandra Moreira de. II.
Universidade Federal do Oeste da Bahia - Centro das Ciências Biológicas e da
Saúde. III. Título.

CDD 362.1782

Biblioteca Universitária de Barreiras - UFOB

GEYSE DE SANTANA OLIVEIRA

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE
FARMACÊUTICOS A PESSOAS SURDAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Federal do Oeste da Bahia, como
requisito parcial para obtenção do Diploma de
Graduação no Curso de Farmácia.

Aprovada em 03 de junho de 2022.

BANCA EXAMINADORA:



Documento assinado digitalmente
Werlissandra Moreira de Souza
Data: 06/06/2022 07:41:29-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof.^a Dr.^a. Werlissandra Moreira de Souza
(Orientadora)



Documento assinado digitalmente
CLAUDEMIR TEIXEIRA
Data: 05/06/2022 21:48:46-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Claudemir Teixeira
(Membro)



Documento assinado digitalmente
Fabrício Luiz Tullini
Data: 05/06/2022 17:30:16-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Dr. Fabrício Luiz Tullini
(Membro)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus pela minha vida e pelo suporte espiritual, que me ajudou a vencer todos os obstáculos encontrados durante a minha vida acadêmica e por ter me dado discernimento e sabedoria para chegar até aqui.

Aos meus pais, Gilvan e Iracema, e ao meu irmão, Rafael que lutaram junto comigo. Por todo apoio, incentivo e amor nesses anos em que morei longe almejando a minha formação profissional.

Ao meu noivo, Johny, pelo suporte emocional, apoio, carinho e compreensão durante essa caminhada e, por ser esse companheiro com quem eu posso contar para absolutamente tudo.

Aos meus tios, Gilmar e Maria Aparecida, e às minhas primas, Stéfane, Ingrid e Nátae, que sempre estiveram ao meu lado nos momentos fáceis e também nos mais difíceis.

Ao meu trio, Maria Júlia e Juliana, pela nossa amizade e companheirismo desde a primeira semana na UFOB, e com quem compartilhei todos os momentos dessa caminhada. Eu levarei a nossa amizade por toda a vida.

À minha orientadora Werlissandra, pela paciência, pelos ensinamentos e por todas as orientações tão valiosas. Obrigada por acreditar em mim e no meu projeto.

Ao excelente time de professores do curso de farmácia da UFOB, por todo ensinamento e contribuição na construção da minha carreira profissional.

Por fim, à UFOB por promover educação superior de qualidade e por trazer esse crescimento profissional ao Oeste da Bahia.

“Tudo tem o seu tempo determinado, e há tempo para todo propósito debaixo do céu”.

Eclesiastes 3:1

Bíblia Sagrada

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE FARMACÊUTICOS A PESSOAS SURDAS

Geyse de S Oliveira^a, Werlissandra M de Souza^a.

^a Curso de Farmácia. Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, Universidade Federal do Oeste da Bahia, Barreiras, BA, Brasil.

*Correspondência: Werlissandra Moreira de Souza. Universidade Federal do Oeste da Bahia, Endereço: Rua da Prainha, nº 1326, Morada Nobre, Barreiras, Bahia, CEP: 47810--47, Brasil. Fone/Fax: 557199964-4303. E-mail: werlissandra.souza@ufob.edu.br.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE FARMACÊUTICOS A PESSOAS SURDAS.

Estudos observaram que pacientes surdos têm dificuldade para acessar os serviços de saúde, devido a barreiras de comunicação, sendo maior quando os profissionais, especialmente farmacêuticos, são incapazes de se comunicar efetivamente, dificultando o acesso ao tratamento de saúde adequado. O objetivo desta pesquisa é investigar as habilidades dos farmacêuticos no atendimento a pessoas surdas. A pesquisa foi realizada com farmacêuticos das drogarias da cidade de Barreiras, BA, Brasil. A coleta de dados ocorreu com a aplicação de um questionário semiestruturado sobre o perfil do farmacêutico e a comunicação utilizada no atendimento de pessoas surdas. Participaram efetivamente 34 profissionais, onde, mediante análise dos dados, foi revelado uma escassez de profissionais aptos a se comunicar por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras) bem como, inaptos a realizar um atendimento de qualidade ao paciente surdo.

Palavras-chave: Farmacêutico. Deficiência auditiva. Surdez. Comunicação. Libras.

EVALUATION OF PHARMACEUTICAL SERVICE TO HEARING IMPAIRED PEOPLE

Studies show that hearing-impaired patients have difficulty to access health services due to communication barriers, which is more evident when professionals, especially pharmacists, are unable to communicate effectively, making it difficult to access adequate health care. The aim of the study is to investigate the skills of pharmacists in caring for people with hearing impairment. The research was carried out with pharmacists from drugstores in the city of Barreiras, BA, Brazil. Data collection took place through the application of a semi-structured questionnaire about the pharmacist's profile and the communication used in the care of people with hearing impairment. Thirty-four professionals effectively participated and the results revealed a shortage of professionals able to communicate through the Brazilian Sign Language (Libras), as well as unable to provide quality care to patients with hearing impairment.

Keywords: Pharmacist. Hearing deficiency. Deafness. Communication. Libras.

EVALUACIÓN DEL ATENDIMIENTO DEL FARMACÉUTICO A PERSONAS SORDAS.

Estudios observan que pacientes sordos presentan dificultad para acceder a los servicios de salud, debido a las barreras de comunicación, que es mayor cuando los profesionales, especialmente los farmacéuticos, son incapaces de comunicarse efectivamente, dificultando el acceso al tratamiento de salud adecuado. El objetivo de esta investigación es mostrar las habilidades de los farmacéuticos en el atendimento a las personas sordas. La investigación fue realizada con farmacéuticos de las farmacias de Barreiras, BA, Brasil. La colecta de datos fue realizada con la aplicación de un cuestionario semiestructurado sobre el perfil del farmacéutico y la comunicación utilizada en el atendimento de personas sordas. Han participado efectivamente 34 profesionales, en que, según el análisis de los datos, fue revelado una escasez de profesionales aptos a comunicarse a través de la Lengua Brasileña de Señas (Libras), y también inaptos a realizar un atendimento de calidad al paciente sordo.

Palabras clave: Farmacéutico. Discapacidad auditiva. Sordera. Comunicación. Libras.

Introdução

A deficiência auditiva afeta cerca de 10% da população mundial, variando segundo o grau de desenvolvimento socioeconômico e hábito local (estado nutricional, ocupação profissional, raça, cultura e grau de informação sobre prevenção). Estima-se que 360 milhões de pessoas no mundo sofram de perda auditiva incapacitante, sendo 165 milhões de idosos acima de 65 anos e 32 milhões de crianças e adolescentes, com idade igual ou inferior a 15 anos¹.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) identificou que as pessoas surdas enfrentam muitas barreiras no sistema de saúde em comparação com a população geral, com duas vezes mais chance de encontrar profissionais de saúde sem habilidades e quase três vezes mais serviços de saúde negados¹. O desafio de atender o sujeito com deficiência auditiva ou surdo nas unidades de saúde caracteriza-se principalmente pela barreira de comunicação, devido à falta de preparação de profissionais de saúde e falta de conhecimento sobre como lidar com esse tipo de situação e como interagir com eles².

A população surda, pela limitação auditiva, tem sua comunicação com outras pessoas interferida e o processo de cuidado em saúde fica mais dificultado³. A grande maioria da população surda não conhece a língua portuguesa, elas têm um vocabulário e gramática completamente diferente por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras), sua primeira língua, tornando a comunicação escrita cheia de obstáculos². Por vezes, se torna um problema ainda maior quando os profissionais de saúde são incapazes de se comunicar pela língua de sinais⁴.

Neste sentido, a comunicação é vital na interação do farmacêutico com esses pacientes para a prestação de cuidados em saúde com qualidade. É essencial que os farmacêuticos aprendam de forma eficaz a comunicar-se com pacientes surdos ou com deficiência auditiva⁵⁻⁶. Se um farmacêutico não puder transmitir informações importantes para um paciente, torna-se muito mais difícil alcançar resultados bem-sucedidos⁴.

Como forma de melhorar o atendimento e praticar a inclusão da população surda, facilitando o processo de cuidado em saúde, em 2002, foi sancionada a

Lei nº10.436, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais e a reconhece como o meio de comunicação, expressão e transmissão de ideias e fatos que estrutura o sistema linguístico de natureza visual-motora da população surda no Brasil. Além disso, essa lei traz que “as instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento adequado às pessoas com deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor”⁷. Mesmo assim, ainda hoje não existem profissionais capacitados, especialmente farmacêuticos, para promover o atendimento, bem como ações de prevenção e promoção à saúde que estejam preparados para o atendimento à comunidade surda, não cumprindo com as normas legais vigentes⁸.

Um dos recursos utilizados e preconizados como direito dos surdos, garante a presença de intérpretes nos estabelecimentos de saúde para fazer o intermédio de comunicação entre o paciente e o profissional de saúde. Por outro lado, uma terceira pessoa no processo de cuidado farmacêutico acaba por prejudicar a privacidade e autonomia do paciente, uma vez que, o surdo perde a abertura de expressar suas dúvidas, sentimentos e sintomas de forma livre e independente⁹.

Considerando todas as dificuldades apresentadas pela comunidade surda, em vários âmbitos na sociedade, principalmente quando se trata do atendimento em ambientes de promoção da saúde, o presente estudo tem como objetivo investigar os conhecimentos, habilidades e atitudes dos farmacêuticos no atendimento a pessoas surdas. Acredita-se que o conhecimento e a capacitação de profissionais da saúde seja uma ótima ferramenta para praticar a inclusão de pessoas com deficiência, bem como, melhorar a qualidade do processo de cuidado em saúde para esses indivíduos.

Decorrente da relevância do tema, essa pesquisa poderá servir para compreender a realidade atual e subsidiar o desenvolvimento ou aprimoramento de políticas públicas, relacionadas a pessoas com deficiência auditiva, para que o cenário de atendimentos ineficientes a esse público seja aprimorado.

Metodologia

[subtítulo] Delineamento e população do estudo

Essa pesquisa trata-se de um estudo observacional, descritivo, com delineamento transversal, realizada na cidade de Barreiras, no período de setembro de 2020 a agosto de 2021.

A cidade de Barreiras está localizada na região Oeste do Estado da Bahia. Tem uma população média estimada de 137.427 pessoas¹⁰, possuindo um total de 10.143 farmacêuticos inscritos no CRF-BA, existem 86 estabelecimentos farmacêuticos possuindo 136 profissionais inscritos na seccional do Conselho Regional de Farmácia de Barreiras¹¹. O estudo será realizado com foco nos farmacêuticos e em suas estratégias de comunicação no atendimento às pessoas com surdez.

A população elegível foi formada por 34 farmacêuticos da cidade de Barreiras e, a amostra levou em consideração os critérios de inclusão e exclusão. Foram incluídos no estudo: (i) farmácias e drogarias registradas no Conselho Regional de Farmácia da Bahia (CRF-BA); e (ii) farmacêuticos que prestam serviços de atendimento diretamente ao paciente. Como critério de exclusão: farmacêuticos que prestam outros serviços, sem contato com pacientes.

[subtítulo] Coleta e análise dos dados

A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário com questões semiestruturadas, referentes ao atendimento do farmacêutico à pacientes surdos, comunicação utilizada durante o atendimento, bem como sobre a formação voltada ao atendimento especial às pessoas com surdez, entre outras questões que podem interferir no atendimento desse paciente.

Os dados foram analisados empregando-se o Excel (Microsoft Corp., Estados Unidos), permitindo a análise, tabulação e construção dos gráficos e das tabelas da pesquisa.

[subtítulo] Garantias éticas

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob parecer CAAE nº 22688619.1.0000.8060. Os sujeitos da pesquisa que fizeram parte da amostra foram convidados a participar do estudo e resguardado o direito da confidencialidade, deste modo a identidade de todos os participantes foi preservada e os dados coletados de uso exclusivo dos pesquisadores. Como forma de evitar a indução, constrangimento ou desconforto dos sujeitos que eventualmente sentiam-se pressionados para participar do trabalho, os pesquisadores responsáveis comprometeram-se a garantir a autonomia e liberdade dos sujeitos de não participarem da pesquisa.

Após o esclarecimento dos objetivos, procedimentos, possíveis desconfortos e benefícios esperados da pesquisa, a concordância dos sujeitos foi atestada através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), de acordo com a Resolução CNS nº. 196/96.

Resultados

Das 53 farmácias e drogarias que possuem farmacêuticos (as) e que se enquadram nos critérios de inclusão da pesquisa, em dez delas o farmacêutico não estava presente e em duas drogarias o proprietário afirmou estar temporariamente sem farmacêutico responsável. A pesquisa foi apresentada para 49 farmacêuticos (as) dos quais, 15 recusaram participar do estudo e 34 profissionais que aceitaram participar do estudo.

Os estabelecimentos onde não foi possível contato com o farmacêutico foram realizadas três tentativas de contato, em horário comercial e horário alternativo, em dias alternados. Nessas drogarias os funcionários tentavam de alguma forma justificar a falta do profissional no estabelecimento e solicitava retorno em outro momento. Devido à ausência do profissional, foi solicitado o número telefônico do mesmo, para que a pesquisadora entrasse em contato por telefone, porém os funcionários não estavam autorizados a informar e não foi possível contatá-los por este meio. Os profissionais que não aceitaram participar da pesquisa não quiseram dar explicações sobre sua recusa e um profissional relatou que não se sentia confortável em falar de sua formação bem como do seu trabalho.

As características dos profissionais que aceitaram participar da pesquisa estão dispostas na tabela (Tabela 1), onde é possível observar que a maioria dos profissionais é do sexo feminino, a maior parte formada em instituições privadas com o título de graduação em farmácia, tendo uma minoria com especialização. Além disso, houveram participação de profissionais formados recentemente e com pouca experiência.

[subtítulo] Relação entre o atendimento e a comunicação do farmacêutico com pessoas surdas.

No questionário estavam presentes algumas questões relacionadas ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou surdas. Em relação à frequência de atendimentos prestados a essa comunidade, apenas 6% dos farmacêuticos afirmaram atender muitas vezes esses pacientes, 15% afirmaram nunca ter atendido esse público, 17,5% disseram que atendem às

vezes e, 61,5% dos profissionais garantiram que o atendimento a pessoas deficientes auditivas ou surdas é raridade. Corroborando com o encontrado, em uma revisão integrativa da literatura, onde foi encontrado um déficit de humanização na relação profissional-paciente, devido à falta de conhecimento da língua de sinais para comunicação eficaz com o paciente, que faz com o que o mesmo não compareça às consultas caso não possua um acompanhante. Deste modo, sugere-se que a raridade dos atendimentos ao paciente surdo, se dá devido ao não comparecimento do surdo na farmácia em razão da dificuldade de comunicação existente².

Além disso, o questionário compreendeu questões referentes à conduta dos profissionais quanto aos atendimentos prestados aos surdos e, como visualizado no gráfico (Gráfico 1), mais da metade dos profissionais afirmaram saber da existência de Libras porém não a conhecem e não possuem domínio sobre a língua. Entretanto, estes profissionais afirmaram não precisar de nenhum recurso adicional como as estratégias de comunicação ou dispositivos auxiliares durante a abordagem ao paciente, enquanto o restante dos profissionais disseram não saber da existência da Libras, afirmando concomitantemente que para conduzir o atendimento a esses pacientes, necessitam da utilização de recursos e estratégias de comunicação, como utilização da mímica ou escrita, e recursos como leitura labial no momento do atendimento a depender da própria necessidade ou do paciente, como visualizado na tabela 2.

Entretanto, segundo um estudo bibliográfico realizado por Gonçalves e Silvano¹², que tinham como objetivo analisar a importância da comunicação efetiva entre profissional da saúde e paciente surdo, demonstrou-se que a utilização de estratégias de comunicação como o uso da mímica ou gesticulação como forma de auxílio no atendimento a pessoas surdas está presente na grande maioria dos atendimentos de profissionais que prestam atendimento em saúde. Porém, esse método, mesmo sendo uma ferramenta importante, se mostrou insuficiente para compreensão clara e plena do paciente. Ademais, outra estratégia explicitada no estudo, como auxiliadora da comunicação foi a leitura labial também muito utilizada, seguida da escrita. Porém, as duas formas trazem consigo problemas de entendimento, uma vez

que o surdo geralmente não é habituado a gramática utilizada na Língua Portuguesa. Para a leitura labial, características físicas como presença de barbas ou uso de máscaras e características linguísticas como diferentes sotaques, tornam a leitura labial mais difícil e por vezes, impossível. Isso demonstra falha no processo de cuidado em saúde quando não se é utilizada a forma correta de comunicação entre surdo e ouvinte⁵. Além disso, mesmo que existam outras técnicas de comunicação, é imprescindível que o farmacêutico consiga entender a gesticulação e expressões faciais e corporais do paciente, pois assim são demonstrados com intensidade o sentimento da pessoa surda¹³.

Do mesmo modo, ao serem questionados acerca da sua perspectiva em relação a estar preparado para conduzir o atendimento ao paciente surdo, somente 38,2% dos profissionais afirmaram se sentir preparados, enquanto 61,8% se sentem totalmente despreparados. Entretanto, 94% dos entrevistados afirmaram ter êxito no atendimento, enquanto 6% não obtiveram o mesmo desfecho. Diante desta constatação, é duvidoso acreditar que os farmacêuticos tenham obtido sucesso no atendimento, uma vez que afirmaram não estar preparados, não ter fluência em Libras e ter feito apenas a utilização de recursos auxiliares ou não tenha feito emprego de nenhuma técnica, pois, segundo Strobel¹⁴ na ausência do som, o paciente surdo, percebe o mundo através da visão, incluindo a percepção por meio dos movimentos e expressões corporais, pois aquele que não ouve, torna-se mais sensível nos outros sentidos, como tato e visão. Portanto, durante o atendimento aos pacientes surdos, a comunicação não verbal possui grande importância e permite qualidade no processo de cuidado em saúde, principalmente no que tange as orientações farmacêuticas acerca de medicamentos¹⁵.

Assim sendo, foi perguntado ao entrevistado se os pacientes são acompanhados ou não de algum intérprete ou familiar durante o atendimento com o intuito de intermediar a comunicação entre paciente e profissional, sendo obtido que: 59% dos farmacêuticos afirmaram que geralmente os pacientes possuem acompanhamento e, 41% negaram a presença de uma pessoa para auxiliar o deficiente. Um resultado semelhante foi encontrado em um estudo realizado com 26 profissionais de saúde em Valparaíso de Goiás, que tinha

como objetivo averiguar como os atendimentos com pacientes surdos eram conduzidos, através de um questionário estruturado contendo questões a respeito dos atendimentos em unidades de saúde da cidade. Neste estudo 46% dos participantes afirmaram que os pacientes sempre estão acompanhados durante o atendimento¹³ e, devido à dificuldade de comunicação existente diariamente para a comunidade surda com ouvinte, a presença de acompanhantes durante atividades corriqueiras de pessoas surdas é constante, porém, nem todos os surdos possuem acompanhantes solícitos para todas as atividades¹⁶.

Ademais, o farmacêutico foi interrogado se entre os funcionários das farmácias havia algum intérprete no local para atender aos pacientes surdos e foi obtido que: 91,2% dos entrevistados afirmaram que não há nenhum intérprete, outros 5,96% não souberam dizer e, somente em uma farmácia havia intérprete fluente em Libras, disponível. Neste âmbito, é demonstrada incoerência à Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002 Art. 3º a qual traz que, “as instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor”⁷.

Neste sentido, um estudo observacional qualitativo sobre a percepção da qualidade de comunicação da comunidade surda com os profissionais de saúde de 11 usuários da Fundação Centro de Atendimento à Pessoa Portadora de Deficiência (FUNAD), na Paraíba, revelou que independentemente da presença de um intérprete durante atendimento ou de familiar para fazer a intermediação entre profissional e paciente, a perda de privacidade e violação da confidencialidade são elementos que devem ser levados em consideração¹⁶⁻¹⁷. Outro ponto crucial que deve ser ponderado é o fato de que a mediação por familiar ou terceiro que não possua qualificação em Libras, pode levar a uma interferência, mesmo que involuntária, de mudança de significado do conteúdo da comunicação, além de interferir na autonomia deste paciente¹⁸⁻¹⁹.

[subtítulo] Formação profissional dos farmacêuticos

O gráfico 2, traz informações sobre a formação profissional dos farmacêuticos entrevistados. Ao serem questionados sobre a formação

profissional ter proporcionado conhecimentos e habilidades para atender a este público, foi obtido que a maioria dos farmacêuticos não recebeu nenhum tipo de formação dessa natureza e, somente uma minoria tiveram acesso a essas informações durante sua formação acadêmica, porém, por meio de componente optativo ofertado durante a graduação. Ademais, a maior parte dos profissionais relatou não ter recebido qualquer orientação sobre a forma adequada de atender pacientes com deficiência auditiva, além de não terem tido a oportunidade de contato direto com o paciente surdo durante a graduação em farmácia. A falta de orientações ou de componentes curriculares em relação à formação de farmacêuticos para o atendimento específico de pessoas surdas pode ser explicada devido a não obrigatoriedade da inclusão do ensino de Libras nos cursos de graduação em farmácia, através do Decreto nº 5.626 de 22 de Dezembro de 2005, o qual descreve, no Capítulo II, Art. 3º “A Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Libras constituir-se-á em disciplina curricular optativa nos demais cursos de educação superior e na educação profissional, a partir de um ano da publicação deste Decreto”²⁰.

Para mais, além da dificuldade detectada em relação à inclusão de Libras como componente obrigatório para os cursos da saúde, a dificuldade na contratação de docentes surdos ou ouvintes para ministrar a disciplina e a renovação de acervo bibliográfico a partir da aquisição de obras específicas que tratam do tema²¹, também se insere.

Em relação à existência de Libras como componente curricular, em condição obrigatória ou optativa, na instituição onde o profissional se formou 44% deles disseram não existir esta disciplina na instituição, 26,4% afirmaram possuir de modo opcional, 23,6% responderam que continha Libras de modo obrigatório apenas para os cursos de Licenciatura e Medicina e, 6% não souberam responder. Entretanto, é possível perceber segundo o gráfico 3, que todos profissionais consultados demonstraram dar suma importância ao conhecimento de Libras, e às estratégias de comunicação para a conversação

com os pacientes surdos, bem como, consideram muito relevante que as instituições de ensino incluam a Libras como disciplina obrigatória na formação de todos os profissionais da área de saúde, não apenas na Medicina. Todavia, a minoria afirmou ter cursado a disciplina durante a graduação de farmácia em componente optativo, e a maioria dos profissionais afirmaram não possuir formação complementar em Libras.

Devido ao componente de Libras ser ofertado de maneira optativa, a maioria dos graduandos em farmácia não possuem visão ampla e clara sobre certas políticas de inclusão social relacionados aos pacientes surdos e, segundo Chaveiro, a sociedade deve se preparar para incluir os deficientes auditivos na sociedade e se adaptar para suprir todas as suas necessidades. Além disso, é importante ressaltar que a acessibilidade não deve ser determinada apenas por um conjunto de leis e normas, mas por um processo de observação e construção moral no qual todos os membros da sociedade devem participar²²⁻²³.

Em consequência do despreparo durante a formação dos profissionais, 97% afirmaram que dariam orientação independente da condição do paciente, porém, 3% dos entrevistados disseram não dar orientações a pessoas surdas. Além disso, o mesmo resultado foi obtido ao perguntar se o profissional farmacêutico já deixou de atender a um paciente com surdez, devido à falta de habilidade para se comunicar. Porém, é importante salientar que o Código de Ética da Profissão Farmacêutica determina que o farmacêutico possui o dever de atender aos indivíduos sem distinção de classe social, etnia, idade ou deficiência, pois é direito de todos os cidadãos ter acesso à saúde²⁴.

Devido à falta de competência do farmacêutico em estabelecer um diálogo claro e conciso com o paciente é notório que alguns farmacêuticos da cidade de Barreiras não estão aptos a prestar devido atendimento à comunidade surda. Ademais, esse tipo de situação pode se tornar constrangedora para o deficiente auditivo, pois falhas no atendimento geram um comprometimento na qualidade de vida dessas pessoas devido à perda da confiança no profissional de saúde e no comprometimento dos cuidados em saúde²⁵. Para os profissionais de saúde bem como farmacêuticos, uma boa

comunicação garante atendimento de qualidade, demonstrando urgência na capacitação de farmacêuticos e uma formação capaz de contemplar os métodos de comunicação da cultura surda, como noções básicas de comunicação por meio da Libras, assegurando cuidado de qualidade e preenchimento de lacunas no processo de cuidado em saúde para essa população²⁶⁻²⁷.

Considerações finais

Essa pesquisa permitiu observar e avaliar o atendimento dos profissionais farmacêuticos aos pacientes surdos e confirmar a hipótese do estudo a qual aponta que na cidade de Barreiras-BA os farmacêuticos que prestam atendimento diretamente às pessoas surdas não estão preparados para realizar esse atendimento de forma efetiva no que se diz respeito ao conhecimento da Libras, o que não traz qualidade à comunicação entre farmacêutico ouvinte e paciente surdo.

Como forma de analisar e solucionar a problemática, conclui-se que a formação do profissional traz falhas em seu processo quando não são estabelecidos componentes curriculares que proporcionem o conhecimento e orientações sobre a correta forma de interação e atendimento qualificado a esse público visto que nos estabelecimentos farmacêuticos não existem profissionais que saibam se comunicar por meio da Libras e que em quase sua totalidade não se encontrem intérpretes para fazer essa intermediação entre profissional e paciente.

Além disso, a sociedade ainda trata, mesmo que inconscientemente, os surdos, como pessoas dependentes de terceiros para realizar suas tarefas cotidianas, inclusive, nos estabelecimentos de promoção à saúde. Sendo assim, as instituições de ensino sendo porta de entrada de futuros profissionais devem mostrar a essas pessoas a importância da inclusão social, da acessibilidade aos serviços de saúde para os surdos e incluírem em suas diretrizes curriculares a obrigatoriedade de componentes onde ensinem a comunicação por meio da Libras aos profissionais da saúde. Além disso, a inclusão prática de intérpretes como parte do quadro de funcionários das farmácias é de suma importância, visto que, esse é um direito da comunidade surda, mesmo que este não seja o cenário ideal, fazendo-se cumprir com as leis vigentes.

Tabela 1 - Perfil dos profissionais participantes da pesquisa.

CARACTERÍSTICAS DOS PROFISSIONAIS PARTICIPANTES DA PESQUISA		
Gênero	N=34	%
Masculino	10	29,40%
Feminino	24	70,60%
Faixa etária		35,30%
≤ 26 anos	12	50%
26-35 anos	17	14,70%
≥ 35 anos	5	
Instituição de Ensino		
Pública	12	35,30%
Privada	22	64,70%
Titulação		
Graduação	27	79,40%
Especialização	7	20,60%
Tempo de experiência		35,30%
≤ 1 ano	12	29,40%
1-5 anos	10	17,65%
5-10 anos	6	17,65%
≥ 10 anos	6	
Local de trabalho		
Farmácia comercial	34	100%
Hospital	0	0
Outro	0	0

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 2 – Atitudes dos farmacêuticos em relação a comunicação durante o atendimento ao paciente surdo

ATITUDES DOS FARMACÊUTICOS	N (%)
PARA INICIAR UMA COMUNICAÇÃO	
Usaria linguagem corporal e contato visual	5 (35,7%)
Usaria movimentos labiais para transmitir a mensagem	4 (28,6%)
Repetiria o que foi dito	0
Perguntaria ao paciente qual a melhor maneira de se comunicar com ele (a)	0
Usaria a via escrita e entregaria ao paciente	5 (35,7%)
Outra	
PARA ACONSELHAMENTO AO PACIENTE	
Usaria imagens e símbolos	12 (85,7%)
Entregaria um panfleto informativo ao paciente	2 (14,3%)
Não faria nada	
Outra	
SE O PACIENTE NÃO ENTENDESSE O QUE O FARMACÊUTICO DISSE?	
Reformular o que disse	1 (7,15%)
Repetir o que disse	1 (7,15%)
Escrever	10 (71,4%)
Usar imagens	2 (14,3%)
Não fazer nada	
Outra	
SE O FARMACÊUTICO NÃO ENTENDESSE O QUE O PACIENTE QUERIA DIZER?	
Perguntaria novamente usando algum gesto/língua de sinais	13(92,85%)
Usaria imagens	1 (7,15%)
Não faria nada	
Outra	

Fonte: Elaboração própria.

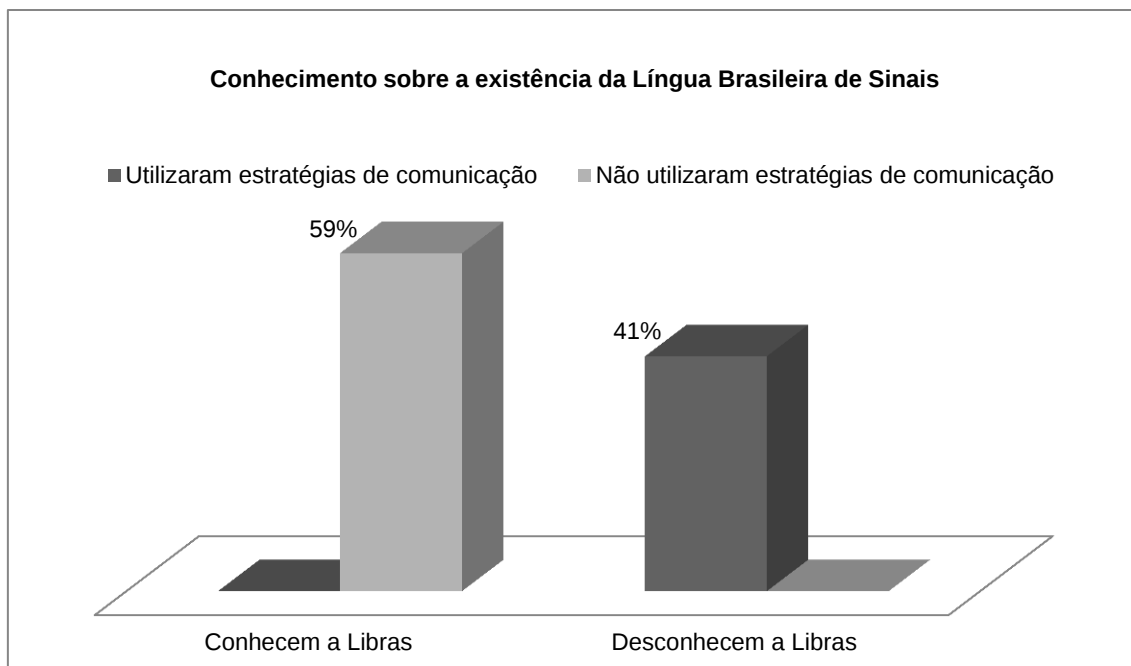


Gráfico 1: Relação dos profissionais que possuem conhecimento sobre a existência da Libras, com a utilização das estratégias de comunicação.

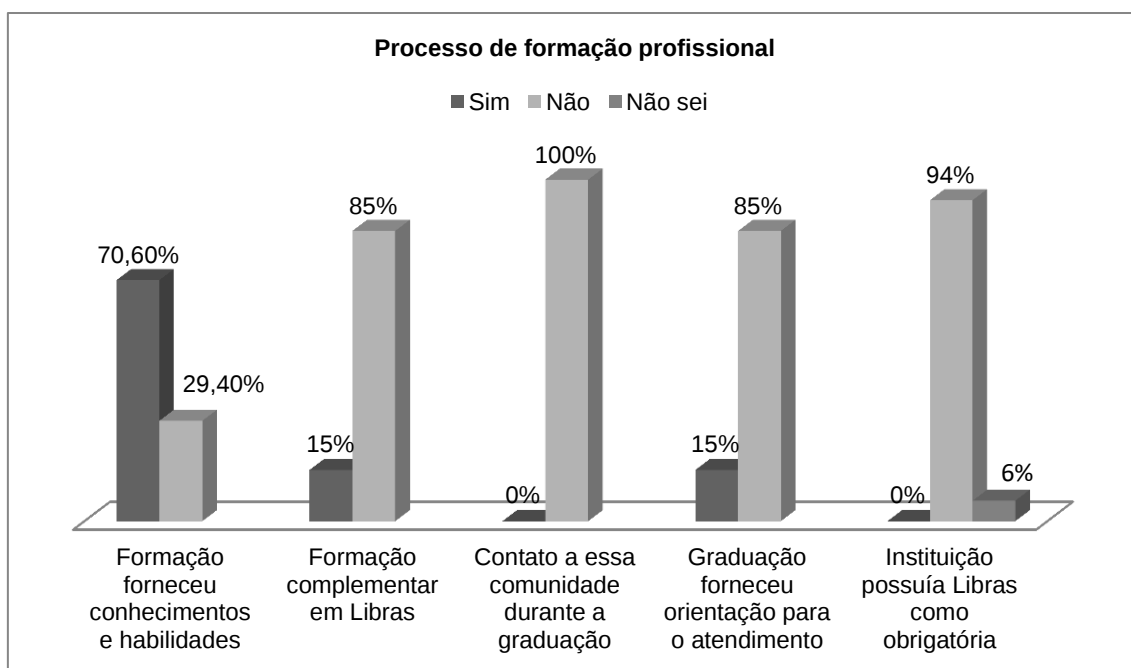


Gráfico 2: Demonstração da formação profissional e do conhecimento dos farmacêuticos entrevistados.

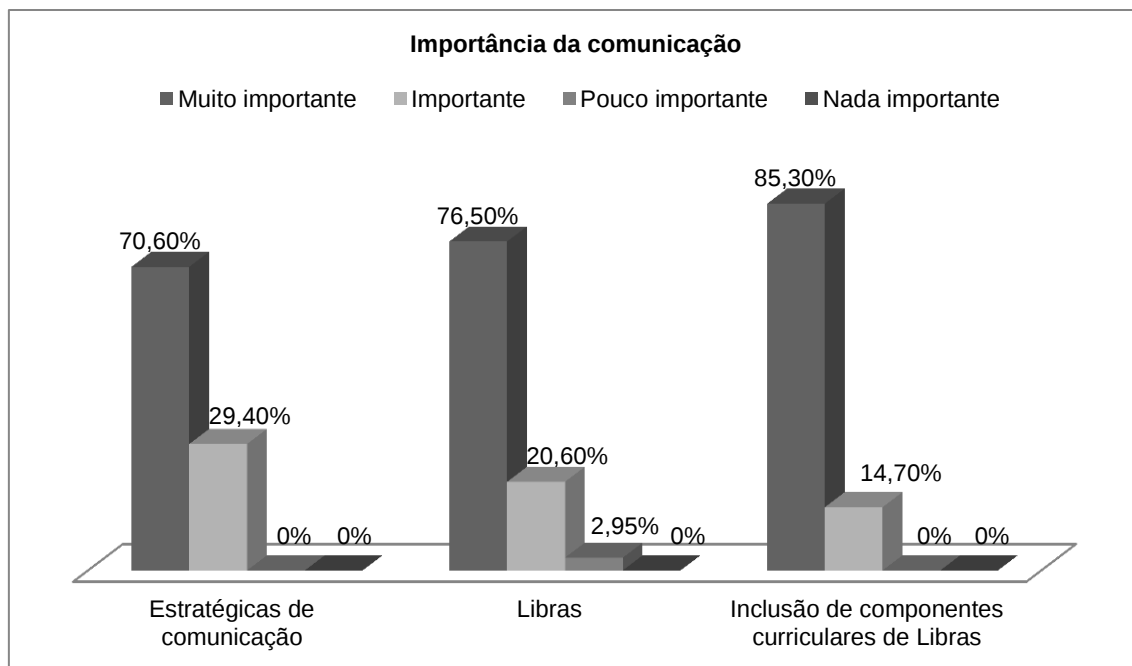


Gráfico 3: Grau de importância dos meios de comunicação e inclusão da Língua Brasileira de Sinais segundo os profissionais farmacêuticos participantes da pesquisa.

Referências

1. Organização mundial da saúde. Relatório mundial sobre deficiência. Genebra (Suíça): Organização Mundial da Saúde; Junho de 2011. Disponível em: <http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/>. Acessado em 3 de outubro de 2019.
2. Souza, MFN. S; Araújo, AMB.; Sandes, LFF. et al. Main difficulties and obstacles faced by the deaf Community in health access: an integrative literature review. Rev. CEFAC. 2017 Maio-Jun; 19 (3): 395-405.
3. Pagliuca, LMF.; Fiuza, NLG; Rebouças, CBA. Aspectos da comunicação da enfermeira com o deficiente auditivo. Revista de escola de enfermagem. São Paulo, v. 41, n. 3, set. 2007.
4. Stefanelli, M. Comunicação com paciente: teoria e ensino. São Paulo: Robe, 1993.
5. Scheier, DB. Barriers to health care for people with hearing loss: A review of the literature. J NY State Nurses Assoc. 2009 Spring-Summer;40(1):4-10.
6. Ralston E, Zazove P, Gorenflow DW. Physicians' attitudes and beliefs about deaf patients. J Am Board Fam Pract. 1996 May-Jun; 9(3): 167-73.
7. Lei nº 10.436. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais, 2002. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF.
8. Miranda, GMD.; Queiroga, M.; Lessa, FJD.; Leal, MC; Neto, SSC. Diagnóstico da deficiência auditiva em Pernambuco: oferta de serviços de média complexidade – 2003. Revista Brasileira de Otorrinolaringologia, São Paulo, v. 72, n. 5, set./ out. 2006.

9. Santos, EM; Shiratori, K. As necessidades de saúde no mundo do silêncio: um diálogo com os surdos. Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 06, n. 01, p.68-76, 2004. Disponível em <<http://www.fen.ufg.br>>. Acesso: 10 nov. 2021.
10. IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico Brasileiro 2010. Rio de Janeiro: IBGE; 2010. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010>>. Acesso em: 14 jun 2019.
11. CRFBA. Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia. Disponível em: <<http://www.crf-ba.org.br/site/>>. Acesso em: 04 de dezembro de 2019.
12. Gonçalves, JR; Silvano, Neves, AG. A importância da comunicação eficaz no atendimento à pessoa com deficiência auditiva. Revista JRG de Estudos Acadêmicos-Ano II (2019), volume II, n.5(ago./dez.) -, ISSN: 2595-1661.
13. Silva NGPS, Andrade EGS. Comunicação eficaz através da língua brasileira de sinais do profissional de enfermagem com os deficientes auditivos. Rev Inic Cient Ext. 2018; 1(1): 11-7.
14. Strobel, K. As imagens do outro sobre a cultura surda. 2. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 2009. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conjectura/article/download/189/180>. Acesso em: 13 nov. 2021.
15. Chaveiro, N; Barbosa, MA.; Porto, CC. Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais de saúde. Revista Esc Enfermagem USP, 42(3): 578-83, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/VxmLq9wh4jFhkbsJJq7jN4q/abstract/?lang=pt#>>. Acesso em: 15 dez. 2021.
16. Oliveira, YCA, Suely DMC, Gabriela MCC,. Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 25 [1]: 307-320, 2015.

17. Scheier, DB. Barriers to health care for people with hearing loss: A review of the literature. J NY State Nurses Assoc. 2009 Spring-Summer; 40(1):4-10.
18. Quadros, RM. O tradutor e intérprete de língua brasileira de sinais e língua. Programa Nacional de Apoio à Educação de Surdos – Brasília: Ministério da Educação e Cultura, 2004.
19. Costa, LSM. et al. O atendimento em saúde através do olhar da pessoa surda: avaliação e propostas. Revista Brasileira de Clínica Médica, Botucatu, v. 7, p. 166.170, 2010.
20. Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005. Presidência da República, Casa Civil. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em: 12 de nov. 2021.
21. Sofiato, CG, Reily, La. O ensino da língua brasileira de sinais nos cursos de formação de professores: que língua é essa? In: Encontro Nacional De Didática E Práticas De Ensino, 16., 2012, Campinas, SP. Anais eletrônicos. Campinas, 2012. Disponível em: < <http://goo.gl/4lm7SK>>. Acesso em: 14 nov. 2021.
22. Chaveiro, N; Barbosa, MA. Assistência ao surdo na área da saúde como fator de inclusão social. Revista Esc Enfermagem USP, 39(4):417-22,2005. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/jWkbsrPtGBnkwZ6njsDPkjz/abstract/?lang=pt#>>. Acesso em: 14 dez. 2021.
23. Mazzoni, AA et al. Aspectos que interferem na construção de acessibilidade em bibliotecas universitárias. Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em: < <https://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2021.
24. Conselho Federal De Farmácia (CFF). Resolução nº. 596, de 21 de fevereiro de 2014. Dispõe sobre o Código de Ética Farmacêutica, o

Código de Processo Ético e estabelece as infrações e as regras de aplicação das sanções disciplinares.

25. Steinberg AG, Wiggind EA, Barmada CH, Sullivan VJ. Deaf woman: experinces and perceptions of healthcare system access. J Womans Health (Larchmt). 2002; 11(8): 729-4.
26. Castro, SS.; Paiva, KM.; César, CLG. Dificuldades na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde: uma questão de saúde pública. Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol, v. 17, n. 2, p. 128-134, 2012.
27. Alberta Committee for Citizens with Disabilities (ACCD). Barrier-free health and medical services in Alberta. Understanding the needs of Albertans with disabilities. The Alberta Committee of Citizens with Disabilities; 2011. Available: www.barrierfreehealth.ca/images/stories/downloads/report.pdf (accessed Mar. 3, 2022).