

## **CAPÍTULO 5**

### **O PAPEL DO PSICÓLOGO HOSPITALAR NA ASSISTÊNCIA A PACIENTES SURDOS: DESAFIOS E ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO**

**Camile Antônia Cotrim Borges**

Graduanda em Psicologia – UNIRP

**Gabriel Martini Massi**

Graduando em Psicologia – UNIRP

**Gabriel Venezuela El Takche**

Graduando em Psicologia – UNIRP

**Tiago Moreno Lopes Roberto**

Graduado em Psicologia, Pedagogia e Sociologia.

Doutor em Ciências da Saúde (FAMERP)

Mestre em Psicologia da Saúde (FAMERP)

Docente da UNIRP, Faculdade Futura e UNIFAVENI.

#### **RESUMO**

Este estudo examina a função do psicólogo hospitalar no acompanhamento de pessoas surdas, ressaltando os principais obstáculos de comunicação no contexto clínico e propondo alternativas que favorecem a inclusão. A perda auditiva, seja de origem congênita ou adquirida, impõe barreiras significativas no acesso aos serviços de saúde, sobretudo quando não há domínio da Língua Brasileira de Sinais (Libras) por parte dos profissionais. Nessa realidade, o psicólogo atua como mediador, promovendo escuta qualificada, auxiliando na criação de estratégias comunicacionais e colaborando para reduzir falhas no atendimento. É fundamental reconhecer a Libras como língua materna dos indivíduos com surdez congênita e sensibilizar a equipe multiprofissional para as particularidades da comunidade surda. Assim, torna-se possível oferecer cuidado humanizado, prevenir equívocos diagnósticos, minimizar registros incorretos em prontuários e evitar situações de exclusão no ambiente hospitalar. As pessoas surdas enfrentam uma grande dificuldade em se comunicar com os ouvintes, em função da falta de audição. Temos dois tipos de surdez. Uma é a adquirida, onde a pessoa nasce ouvinte, mas posteriormente acaba ficando surda. A outra é a surdez congênita, na qual a pessoa nasce surda ou se torna surda na primeira infância. Esse segundo tipo de surdez apresenta uma dificuldade ainda maior de comunicação, pois, como o indivíduo nunca ouviu som, não desenvolve a capacidade de aprender a língua portuguesa, que foi criada a partir do som. Sendo assim, ele não tem a capacidade de fazer a leitura labial e nem de ler ou escrever em português. Para essas pessoas que nascem surdas ou que se tornam antes de aprender a língua portuguesa, a Libras (Língua Brasileira de Sinais) deve ser estabelecida como sua primeira língua. A comunidade surda

representa uma importante parcela da população brasileira que enfrenta inúmeras barreiras na acessibilidade à saúde. Falhas de comunicação elevam as chances de diagnósticos equivocados, erros de prontuário, constrangimentos, não adesão ao tratamento, sofrimento e insatisfação do usuário. Mais da metade dos pacientes surdos (55,5%) evitam procurar assistência médica por medo de não ser compreendidas ou de não conseguir relatar sintomas importantes. Segundo o Estatuto, é dever do poder público garantir a comunicação acessível, pois ele deve “garantir a acessibilidade nos meios de comunicação e informação, promovendo a inclusão da pessoa com deficiência nos diversos espaços da sociedade” (BRASIL, 2015, art. 68). Embora 76% dos profissionais já tenham atendido esses pacientes, as estratégias de comunicação utilizadas (como mediação por acompanhantes, mímica e escrita) não se mostram resolutivas, resultando em um atendimento de baixa qualidade. O papel do psicólogo hospitalar, além de deslocar o foco da doença para uma visão integrada do processo saúde-doença, prevenção e enfrentamento de doenças, é também auxiliar no atendimento médico, garantindo que esses erros de comunicação não ocorram nada com frequência. O objetivo é investigar, por meio de revisão bibliográfica, o papel do psicólogo hospitalar como mediador da comunicação no atendimento a pessoas surdas, destacando estratégias para superar barreiras linguísticas e promover a inclusão. O estudo busca compreender como a atuação do psicólogo contribui para a humanização do atendimento, considerando os aspectos subjetivos da experiência da surdez, como ansiedade, insegurança, constrangimento e participação familiar, além de analisar práticas recomendadas para a utilização da Libras, recursos visuais e apoio emocional. A comunicação constitui um direito básico e elemento central para a promoção da saúde integral. Pessoas surdas, principalmente as congênitas, enfrentam dificuldades ainda maiores, já que a leitura labial ou a escrita em português não são recursos plenamente acessíveis. Frequentemente, profissionais recorrem apenas a gestos improvisados ou anotações, práticas que não garantem a compreensão plena da queixa. Pesquisas apontam que a ausência de preparo em Libras compromete não apenas a qualidade do cuidado, mas também a autonomia, a segurança e a dignidade do paciente surdo (Santos & Lacerda, 2009; Prietch & Filgueiras, 2017). Nesse cenário, justifica-se a inserção do psicólogo hospitalar como agente fundamental na mediação comunicacional, já que sua atuação contempla tanto o apoio emocional em situações de vulnerabilidade quanto a facilitação do diálogo entre paciente, familiares e equipe de saúde. O estudo foi desenvolvido por meio de uma revisão bibliográfica e documental. O objetivo foi analisar o papel do psicólogo hospitalar no atendimento a pacientes surdos, desafios comunicacionais e estratégias de inclusão. O levantamento de dados foi realizado por meio de uma pesquisa online em bases de dados científicas como Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Google Scholar, utilizando descritores como “psicólogo hospitalar”, “paciente surdo”,

“comunicação em saúde” e “Libras”. A busca abrangeu artigos, teses, dissertações e legislação brasileira. Especificamente, foram analisados artigos de Tonetto (2007), Almeida (2020) e Silva (2012), que abordam aspectos da mediação comunicacional, estratégias de inclusão e apoio psicológico em contextos hospitalares, bem como o impacto da deficiência auditiva na experiência do paciente e na relação com a equipe multiprofissional. A revisão buscou identificar barreiras de comunicação, práticas de humanização, o uso da Língua de Sinais Brasileira, a adaptação de materiais visuais, o apoio familiar e as recomendações para o trabalho do psicólogo hospitalar. Os dados extraídos foram analisados por meio da Análise de Conteúdo Temática, o que permitiu identificar padrões de intervenção e estratégias eficazes de mediação. Além disso, a metodologia considerou a integração das orientações do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), garantindo que as práticas analisadas respeitem a inclusão e os direitos dos indivíduos com surdez. Esse procedimento garantiu a fundamentação teórica necessária para as discussões propostas, permitindo que o estudo destaque o papel do psicólogo como mediador da comunicação e facilitador do cuidado humanizado. A revisão da literatura e a análise documental confirmaram a existência de barreiras comunicacionais significativas no ambiente hospitalar, o que compromete a qualidade e a segurança da assistência a pacientes surdos. Os resultados obtidos destacam que, embora a legislação brasileira garanta o direito à acessibilidade (BRASIL, 2015), a dependência da leitura labial, de mímicas ou da mediação de acompanhantes não surdos se mostrou insuficiente para garantir a compreensão plena da queixa, do diagnóstico e do tratamento. Neste cenário, a análise evidenciou que os principais desafios enfrentados pelo paciente surdo incluem a falta de fluência em Libras por parte dos profissionais de saúde (incluindo o psicólogo), a dificuldade de acesso a informações adaptadas e as barreiras de comunicação que se intensificam em situações emergenciais. Verificou-se que a ausência de domínio em Libras é o maior obstáculo, resultando em: erros diagnósticos (devido à falha na coleta de informações), intenso sofrimento psíquico (sentimentos de exclusão e insegurança) e comprometimento da dignidade do paciente, que tem sua autonomia reduzida e, por vezes, evita procurar assistência médica. Entre as estratégias mais eficazes para diminuir esses problemas, destacaram-se: a mediação ativa pelo psicólogo entre paciente e equipe, a utilização de intérpretes de Libras, a elaboração de materiais visuais explicativos e o estímulo à participação ativa dos familiares no processo de atendimento. Nesse contexto, o papel do psicólogo hospitalar emerge como agente fundamental na mediação e na facilitação comunicacional. Sua atuação vai além do apoio emocional, englobando a defesa da comunicação acessível e a sensibilização da equipe multiprofissional sobre as particularidades da comunidade surda. Observou-se, ainda, que o acompanhamento psicológico contribui para a redução do estresse e da ansiedade, melhora a

adesão ao tratamento e promove um ambiente mais inclusivo, respeitando a identidade surda do paciente e garantindo que ele seja um agente ativo em seu próprio processo de saúde-doença. O presente Resumo Expandido, fundamentado em uma revisão bibliográfica e documental, permitiu cumprir o objetivo de investigar o papel do psicólogo hospitalar no atendimento a pessoas surdas e a superação das barreiras comunicacionais. Os resultados confirmam que a assistência em saúde ao paciente surdo está intimamente ligada à qualidade da comunicação. A falha em garantir a acessibilidade comunicacional, sobretudo pela ausência de profissionais com domínio em Libras, transforma o ambiente hospitalar em um espaço de exclusão, comprometendo o diagnóstico, a segurança e a autonomia do paciente.

Conclua-se nesse contexto, que o psicólogo hospitalar emerge como um mediador essencial. Sua atuação transcende o suporte emocional, englobando a defesa do direito à comunicação acessível, nesse caso vemos a importância do psicólogo estudar a Língua de Sinais Brasileira, e a sensibilização da equipe multidisciplinar para uma cultura de inclusão. O profissional é o elo que ajuda a traduzir as complexidades da experiência da surdez para a equipe de saúde e as demandas do tratamento para o paciente e sua família. A surdez não torna a pessoa um ser com possibilidades a menos ou impossibilitada, mas com possibilidades diferentes. É responsabilidade das instituições e dos profissionais de saúde garantir que essas possibilidades sejam exercidas plenamente. Portanto, o estudo ressalta a necessidade urgente de investir na formação continuada em Libras e na adoção de políticas institucionais que concretizem a Lei Brasileira de Inclusão, assegurando um cuidado que seja, de fato, integral e humanizado. O desafio da comunicação no hospital é um reflexo do desafio social da inclusão.

**PALAVRAS-CHAVE:** Surdez; libras; acessibilidade; psicólogo; comunicação.

## **REFERÊNCIAS:**

ALMEIDA, M. P. A escuta de sujeitos surdos na clínica psicanalítica. Revista Brasileira de Terapias Cognitivas e Comportamentais, v. 26, n. 2, p. 123–135, 2020. Disponível em: [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S2316-51972020000200002&script=sci\\_arttext](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S2316-51972020000200002&script=sci_arttext). Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CLI, n. 127, p. 2, 7 jul. 2015.

DIZEU, Liliane Correia Toscano de Brito; CAPORALI, Sueli Aparecida. A língua de sinais constituindo o surdo como sujeito. Educação & Sociedade, Campinas, v. 26, n. 91, p. 583-597, 2005. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/es/a/LScdWL65Vmp8xSDKJ9rNyNk/?lang=pt>. Acesso em: 01 out. 2025.

SILVA, N. M. Grupoterapia e deficiência auditiva infantil. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas e Comportamentais*, v. 14, n. 2, p. 145–157, 2012. Disponível em: [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-29702012000200007&script=sci\\_arttext](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-29702012000200007&script=sci_arttext). Acesso em: 30 set. 2025.

SURDEZ congênita: causas, como identificar e tratamentos. *Binaural*, 8 ago. 2023. Disponível em: <https://www.binaural.com.br/blog/aparelhos/surdez-congenita-causas-como-identificar-e-tratamentos-2/>. Acesso em: 30 set. 2025.

TONETTO, A. M. A prática do psicólogo hospitalar em equipe multidisciplinar. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, Campinas, v. 24, n. 3, p. 263-270, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/gJLwDT5TZhyVXTRW7CZKLgG/?lang=pt>. Acesso em: 30 set. 2025