BARREIRAS DE COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO A SAÚDE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL, AUDITIVA E ESTRANGEIROS.

Autores: Grazielle Andrade, Ana Beatriz, Ana Kawano, Nilson Thiago de Carvalho e Silva

[1]Universidade do Vale do Paraíba/Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento, Avenida Shishima Hifumi, 2911, Urbanova - 12244-000 - São José dos Campos-SP, Brasil, grazielleandraderos@gmail.com, manabeatriz188@gmail.com , anacarolkawano@gmail.com , N.thiago.silva@outlook.com

Resumo

A comunicação é um elemento fundamental para a qualidade e a segurança do atendimento em saúde, porém pessoas com deficiência visual, auditiva e estrangeiros podem enfrentar diferentes barreiras durante a assistência. Este estudo tem o objetivo de identificar e analisar as principais barreiras de comunicação enfrentadas por esses grupos no atendimento em saúde. Foi realizada uma revisão de literatura, com artigos publicados entre os anos de 2020 e 2025, sobre as dificuldades comunicacionais relacionadas à acessibilidade, linguagem e diferenças culturais. Três artigos foram selecionados, demonstrando dificuldades no acesso às informações por pessoas com deficiência visual, limitações na comunicação com pessoas com deficiência auditiva e barreiras linguísticas e culturais enfrentadas por estrangeiros. Os achados reforçam a necessidade de recursos de acessibilidade, capacitação dos profissionais de saúde, estratégias específicas de comunicação e recursos de tradução e interpretação. Conclui-se que a redução dessas barreiras comunicacionais contribui para um atendimento em saúde mais equitativo, seguro, inclusivo e humanizado.

Palavras-chave: Comunicação em saúde; Deficiência visual; Deficiência auditiva; Estrangeiros; Acessibilidade.

Área do Conhecimento: Ciências da Saúde **.**

Introdução

A comunicação constitui um dos principais elementos do atendimento em saúde, uma vez que possibilita a troca de informações entre profissionais e usuários e contribui para a compreensão das necessidades, orientações e cuidados relacionados à saúde. Entretanto, nem todos os usuários conseguem estabelecer uma comunicação adequada nos serviços de saúde, especialmente pessoas com deficiência visual e auditiva e estrangeiros, que podem encontrar diferentes obstáculos durante o atendimento.

Para as pessoas com deficiência visual, as barreiras podem estar relacionadas principalmente à forma como as informações são disponibilizadas nos serviços de saúde. Formulários, documentos, placas, telas e orientações apresentadas exclusivamente de maneira visual podem dificultar o acesso às informações. A ausência de recursos de acessibilidade, como materiais em formatos acessíveis, audiodescrição e leitores de tela, pode limitar a autonomia do usuário e dificultar sua participação no processo de cuidado. No caso das pessoas com deficiência auditiva, a comunicação pode ser prejudicada pela ausência de profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (Libras), pela falta de intérpretes e pela utilização insuficiente de recursos acessíveis. Essas dificuldades podem comprometer a compreensão das informações fornecidas durante consultas, procedimentos e orientações de saúde, além de dificultar a expressão das necessidades e dúvidas do usuário.

Entre os estrangeiros e migrantes, destacam-se principalmente as barreiras linguísticas e culturais. A dificuldade de compreender ou se comunicar em português pode interferir na transmissão de informações importantes, como sintomas, histórico de saúde, uso de medicamentos e compreensão das orientações profissionais. Além disso, diferenças culturais podem influenciar a maneira como o indivíduo compreende a doença, o tratamento e o próprio sistema de saúde. Nesse contexto, as

barreiras de comunicação podem comprometer a qualidade do atendimento e dificultar o acesso adequado às informações e aos serviços de saúde. A comunicação ineficiente pode ainda reduzir a participação do usuário nas decisões relacionadas ao seu cuidado e aumentar o risco de falhas na compreensão das orientações.

Diante disso, este estudo teve como objetivo identificar e analisar as principais barreiras na comunicação de pessoas com deficiência visual e auditiva e de estrangeiros durante o atendimento em saúde, considerando aspectos relacionados à acessibilidade, à linguagem, à capacitação profissional e às diferenças culturais.

Metodologia

Constitui-se de uma revisão bibliográfica. Foi realizada uma busca por artigos nas bases Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Google Acadêmico, site da Organização Mundial de Saúde (OMS) e Ministério da Saúde do Governo federal Brasileiro, realizada nos meses entre Maio e Agosto de 2025. Os critérios de inclusão foram estudos publicados no período entre 2015 a 2023, artigos disponíveis em português e inglês, que abordassem o tema e permitisse o acesso gratuito para o estudo. Foram considerados critérios de exclusão artigos duplicados, que não estivessem disponíveis em português e inglês e aqueles que não atendessem ao tema proposto da revisão. Inicialmente foram rastreados 13 artigos dos descritores: enfermagem, saúde mental, escala de NSGAR, suicídios e internação hospitalar. Entre esses, 8 artigos foram selecionados por se adequarem ao objetivo e período proposto.

Trata-se de uma revisão de literatura realizada com o objetivo de identificar e analisar as principais barreiras de comunicação no atendimento à saúde de pessoas com deficiência visual, deficiência auditiva e indivíduos estrangeiros. A busca bibliográfica foi realizada nas bases de dados SciELO, no período de agosto de 2026.

Foram utilizados os descritores “Barreiras de Comunicação”, “Acessibilidade”, “Deficiência Visual”, “Deficiência Auditiva” e “Migrantes Internacionais”, combinados por meio dos operadores booleanos AND e OR. Foram incluídos artigos científicos publicados entre 2020 e 2025, no idioma português, que abordassem barreiras de comunicação no atendimento à saúde de pessoas com deficiência visual, deficiência auditiva e indivíduos estrangeiros. Foram excluídos artigos duplicados, estudos que não apresentassem relação direta com o tema e publicações que não atendessem aos critérios estabelecidos.

Após a realização das buscas, foi realizada a análise dos títulos e resumos dos estudos encontrados, seguida da leitura dos textos completos daqueles considerados potencialmente relevantes. Ao final do processo de seleção, foram incluídos 03 artigos para compor a revisão.

Os estudos selecionados foram organizados de acordo com os três grupos populacionais: pessoas com deficiência visual, pessoas com deficiência auditiva e indivíduos estrangeiros. Foram analisadas as principais barreiras de comunicação identificadas nos estudos, considerando dificuldades relacionadas à acessibilidade das informações, à comunicação entre profissionais e pacientes, às barreiras linguísticas e culturais e às limitações encontradas durante o atendimento em saúde. Os dados foram sintetizados de forma qualitativa, permitindo comparar as barreiras encontradas entre os diferentes grupos populacionais e identificar lacunas na literatura.

Resultados

A análise pertinente dos estudos selecionados nos permitiu analisar as diferentes barreiras de comunicação associadas ao atendimento em saúde de pessoas com deficiência visual,com deficiência auditiva e estrangeiros internacionais. Os estudos demonstram que essas barreiras estão ligadas ao acesso das informações à comunicação entre usuários e aos profissionais da saúde tanto quando às características linguísticas e culturais de cada usuário

Em relação às pessoas com a deficiência visual foram identificadas dificuldades relacionadas ao acesso às informações sobretando da saúde, tratamento e serviços, além dos problemas de comunicação entre os profissionais, pacientes e também os cuidadores. Esses fatores ajudam a dificultar a compreensão de informações básicas e interferir na autonomia de cada usuário durante o atendimento (CLEMENTE et al., 2022).

Para as pessoas que possuem a deficiência auditiva, observa se dificuldades na comunicação direta com os profissionais de saúde. Dentre os principais aspectos estão a dependência de pessoas

ouvintes, a necessidade de desenvolver alternativas para estabelecer comunicação com a equipe e a utilização de intérpretes. Esses resultados evidenciam a necessidade de estratégias específicas para facilitar a comunicação com usuários surdos (MIRANDA et al., 2020).

Entre os estrangeiros, percebe-se a dificuldades relacionadas principalmente às diferenças linguísticas e também as culturais. As diferenças de idiomas podem dificultar a comunicação entre os usuários e profissionais durante o atendimento, além disso estão associadas a experiências de vulnerabilidade nos serviços de saúde (BARBOSA et al., 2025).

De maneira geral é demostrado que as barreiras de comunicação não ocorrem da mesma forma entre os grupos analisados. Sendo assim pessoas com deficiência apresentam dificuldades relacionadas ao acesso às informações e à comunicação, enquanto entre pessoas com deficiência auditiva destacam-se principalmente a necessidade de intérpretes e de estratégias específicas de comunicação. Por fim estrangeiros, cuja as diferenças linguísticas e culturais apresentam maior destaque.

Discussão

As barreiras de comunicação constituem importantes desafios para a efetivação de um atendimento em saúde equitativo e de qualidade, impactando diretamente a segurança do paciente, a autonomia dos usuários e a integralidade do cuidado. A análise dos estudos demonstraram que, embora as pessoas portadoras de deficiência visual, deficiência auditiva e estrangeiros compartilhem dificuldades relacionadas ao processo comunicacional, as necessidades de cada grupo exigem estratégias específicas de intervenção.

No caso das pessoas com deficiência visual, a limitação no acesso a informações em formatos acessíveis reduz a autonomia durante o atendimento e dificulta a participação ativa nas decisões relacionadas à própria saúde. A ausência de recursos assistivos adequados pode comprometer a compreensão de orientações clínicas e favorecer erros na adesão aos tratamentos, evidenciando a necessidade de ampliar a acessibilidade informacional nos serviços de saúde (CLEMENTE et al., 2022).

Entre as pessoas com deficiência auditiva, os estudos indicaram que a comunicação permanece totalmente dependente de recursos externos, refletindo lacunas na formação dos profissionais para o atendimento dessa população. A insuficiente capacitação em Libras e a escassez de intérpretes podem limitar o estabelecimento de uma comunicação efetiva, comprometendo a autonomia dos usuários e a confidencialidade das consultas, aspectos fundamentais para uma assistência humanizada e centrada no paciente (MAZZU-NASCIMENTO et al., 2020).

Para os estrangeiros, as dificuldades observadas ultrapassam a questão do idioma, envolvendo também diferenças culturais que influenciam a compreensão do processo saúde-doença e das orientações terapêuticas. Nesse contexto, a ausência de mecanismos de mediação linguística e cultural pode ampliar situações de vulnerabilidade e dificultar o acesso oportuno aos serviços de saúde (DELAMUTA et al., 2020).

Dessa forma, os resultados reforçam que a acessibilidade comunicacional deve ser compreendida como um componente essencial da qualidade da assistência. A superação dessas barreiras requer investimentos em capacitação profissional, incorporação de tecnologias assistivas, disponibilização de recursos de tradução e interpretação e desenvolvimento de práticas assistenciais sensíveis à diversidade linguística, cultural e funcional dos usuários. Tais medidas contribuem para o fortalecimento dos princípios da universalidade, integralidade e equidade que orientam o Sistema Único de Saúde (SUS) (BARBOSA et al., 2025).

Conclusão

Portanto, a revisão realizada evidenciou que as barreiras de comunicação ainda representam um desafio importante no atendimento em saúde de pessoas com deficiência visual, deficiência auditiva e indivíduos estrangeiros. As dificuldades encontradas estão relacionadas principalmente à falta de informações acessíveis, à comunicação limitada entre profissionais e usuários, à pouca preparação dos profissionais para atender pessoas surdas e às diferenças linguísticas e culturais enfrentadas pelos estrangeiros. Essas barreiras podem prejudicar a compreensão das orientações, limitar a autonomia dos usuários e dificultar sua participação no próprio cuidado.

Além disso, percebe-se que cada grupo apresenta necessidades específicas, sendo necessário que os serviços de saúde estejam preparados para oferecer diferentes formas de comunicação e acessibilidade. A capacitação dos profissionais, a presença de intérpretes, o uso de recursos acessíveis e a disponibilização de estratégias de tradução e mediação cultural são medidas que podem contribuir para diminuir essas dificuldades. Dessa forma, reconhecer as barreiras existentes é um passo importante para melhorar a qualidade da assistência e garantir que todos os usuários tenham acesso adequado às informações e aos serviços de saúde. Conclui-se, assim, que a redução das barreiras comunicacionais é fundamental para promover um atendimento mais equitativo, seguro, inclusivo e humanizado.

Referências

BARBOSA, L. A. et al. Vivências em regiões fronteiriças: imigrantes guianenses e a Estratégia de Saúde da Família no norte do Brasil. Hygeia – Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde, v. 21, e75750, p. 1-14, 2025. Disponível em: https://doi.org/10.14393/Hygeia2175750. Acesso em: 20 ago. 2026.

CLEMENTE, K. A. P. et al. Barreiras ao acesso das pessoas com deficiência aos serviços de saúde: uma revisão de escopo. Revista de Saúde Pública, v. 56, art. 64, p. 1-13, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2022056003893. Acesso em: 26 ago. 2026.

DELAMUTA, K. G. et al. Experiências de atendimento à saúde de imigrantes bengaleses entre trabalhadores da atenção primária à saúde no Paraná, Brasil. Cadernos de Saúde Pública, v. 36, n. 8, e00087019, p. 1-12, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0102-311X00087019. Acesso em: 1 set. 2026.

MAZZU-NASCIMENTO, T. et al. Fragilidade na formação dos profissionais de saúde quanto à Língua Brasileira de Sinais: reflexo na atenção à saúde dos surdos. Audiology – Communication Research, v. 25, e2361, p. 1-8, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1590/2317-6431-2020-2361. Acesso em: 1 set. 2026.

MIRANDA, R. S. et al. Barreiras de comunicação com surdos no atendimento em saúde: um estudo descritivo. Enfermagem Brasil, v. 19, n. 1, p. 11-19, 2020. DOI: 10.33233/eb.v19i1.2055. Disponível em: https://doi.org/10.33233/eb.v19i1.2055. Acesso em: 22 ago. 2026.