

APRIMORAMENTO DAS BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO A PESSOAS

Bruno Gama¹, Iuri Alexander Santos Magalhães¹, João Victor Ferreira Dantas Polastro¹, Paloma Milena Lopes da Silva¹, Tatiane Silva Morais¹, Thayná Ribeiro do Carmo Melchiori¹, Vinícius Pereira da Silva¹, Vitoria Lorrana Santos Moreira¹, Yuri Vasconcelos¹, Aliny Simony Ribeiro Beneveni de Campos²

¹Discente FECS HAOC. ²Docente e orientadora FECS HAOC.
E-mail: ascampos@haoc.com.br

Introdução: A comunicação eficaz é um pilar essencial para a qualidade e segurança no atendimento em saúde. Contudo, barreiras linguísticas e atitudinais frequentemente comprometem o acesso e a experiência de pessoas surdas. **Objetivo:** Implementar um conjunto de boas práticas de comunicação que possam ser replicadas em diferentes ambientes de atendimento, visando a melhoria da acessibilidade e da qualidade da interação com pessoas surdas. **Material e Métodos:** No desenvolvimento deste trabalho utilizou-se a metodologia de pesquisa-ação. Inicialmente, foi realizado um levantamento bibliográfico e um diagnóstico situacional no setor do repasse médico. Em seguida, foi elaborado um protocolo de atendimento e produzido materiais educativos, incluindo um QR Code que permite o acesso rápido de médicos e demais profissionais a vídeos com sinais de Libras específicos para o contexto clínico. **Resultados e Discussão:** O desenvolvimento e a aplicação do protocolo resultaram em uma maior segurança e confiança dos profissionais ao interagir com o público surdo. Observou-se uma redução nas falhas de comunicação e um feedback positivo dos usuários surdos, indicando um ambiente de acolhimento mais efetivo. A discussão reforça que pequenas adaptações e o investimento na proficiência básica em Libras ou no uso estratégico de recursos visuais são cruciais para a garantia dos direitos à saúde e o respeito à diversidade linguística. **Conclusão:** O trabalho demonstrou que a implementação de boas práticas de comunicação, associada à capacitação da equipe, é uma estratégia viável e eficaz para derrubar barreiras de comunicação. Recomenda-se a institucionalização desses protocolos como parte da política de humanização do atendimento.

Descritores: Comunicação, Pessoa Surda, Libras (Língua Brasileira de Sinais).