 <p>PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara</p>	Departamento de Atenção à Saúde Telefone: (41) 3590 3705 (Sessão de Saúde da Pessoa com Deficiência) saude.idoso@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Seção de Saúde da Pessoa com Deficiência
			Código: POP PCD 01
	Atendimento a Pessoa com Deficiência Auditiva		Revisão:
	Elaborador: Vivian Portz M. de Paula	Revisor:	Data da elaboração: 14/11/2023
	Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 03

1. INTRODUÇÃO

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, documento internacional da Organização das Nações Unidas (ONU), instituído e aprovado no Brasil como emenda constitucional, em 2008, estabelece que “pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas”.

Deficiência Auditiva é a perda bilateral ou redução da capacidade de ouvir determinados sons em diferentes graus de intensidade. Deficiência auditiva parcial: a pessoa consegue se expressar oralmente e perceber a voz humana com ou sem utilização de um aparelho. Deficiência auditiva total ou surdez: pessoas que já nasceram surdas, para elas o fato de não ouvir é natural. Esqueça o mito de que todo surdo é mudo, na verdade, a pessoa surda tem sua própria maneira de se fazer entender. Algumas se servem da leitura labial e de gestuais, outras utilizam uma linguagem própria, a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Geralmente as pessoas mudam seu comportamento quando estão diante de uma pessoa com deficiência. Algumas por medo, ou falta de informação, tratam a pessoa com deficiência com indiferença ou fingem que não estão ali. Outro extremo é o tratamento exageradamente gentil, superprotetor.

Trate a pessoa com deficiência como faria com qualquer outra pessoa, ou seja, com respeito, atenção e bom senso.

Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa. As pessoas com deficiência têm o direito, podem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.

Sempre que quiser ajudar, ofereça ajuda. Espere sua oferta ser aceita, antes de ajudar. Pergunte a forma mais adequada para fazê-lo. Não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois nem sempre as pessoas com deficiência precisam de auxílio.


Às vezes, uma determinada atividade pode ser melhor desenvolvida sem assistência.

O relacionamento com o cliente com deficiência deve ser o mesmo realizado a uma pessoa sem deficiência. A diferença é que no primeiro caso deve-se observar alguns requisitos, considerando-se a deficiência da pessoa, a fim de que não haja constrangimentos e o atendimento seja personalizado.

2. EXECUTORES

- ✓ Todos os profissionais dos serviços de saúde da Prefeitura Municipal de Piraquara.

3. OBJETIVOS

 <p>PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara</p>	Departamento de Atenção à Saúde Telefone: (41) 3590 3705 (Sessão de Saúde da Pessoa com Deficiência) saude.idoso@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Seção de Saúde da Pessoa com Deficiência
			Código: POP PCD 01
	Atendimento a Pessoa com Deficiência Auditiva		Revisão:
	Elaborador: Vivian Portz M. de Paula	Revisor:	Data da elaboração: 14/11/2023
Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 03	


- ✓ Propiciar equidade no atendimento entendendo os impedimentos característicos inerentes a diversidade de todo cidadão.
- ✓ Reduzir os obstáculos formados pelas barreiras sociais impostas pelas atitudes e preconceitos.

4. MATERIAIS

- ✓ Atitudinais.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

- ✓ A principal dificuldade de uma pessoa com deficiência auditiva é a comunicação. O primeiro passo para atender o paciente com deficiência auditiva ou surdo é ter CALMA. Não se desespere, fique tranquilo, assim a pessoa também terá calma para iniciar a conversa. Fale naturalmente.
- ✓ Quando o cliente com deficiência auditiva ou surdo entrar no ambiente, acene para iniciar a conversa com uma pessoa surda ou toque levemente em seu ombro ou braço.
- ✓ Fale pausadamente, mantendo o contato visual, pois se desviar o olhar, o cliente com deficiência auditiva ou surdo, poderá entender que a conversa acabou.
- ✓ Fale diretamente com a pessoa, e não de lado ou atrás dela.
- ✓ Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial.
- ✓ Quando falar com um cliente com deficiência auditiva ou surdo, tente ficar num lugar iluminado. Evite ficar contra a luz (de uma janela, por exemplo), pois isso dificulta ver o seu rosto.
- ✓ Não grite, fale com tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto.
- ✓ Tendo dificuldade de entendê-lo, não tenha receio de pedir que repita.
- ✓ Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos de alegrias, tristeza, sarcasmo ou seriedade, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.
- ✓ Quando o cliente com deficiência auditiva ou surdo estiver acompanhado de um intérprete, dirija-se ao cliente, não ao intérprete.
- ✓ Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Caso tenha dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita e, se for necessário, comunique-se por meio de bilhetes, utilizando frases curtas e objetivas, sem vocabulário complexo, pois muitas delas têm dificuldade com o português escrito.

 <p>PIRAQUARA PREFEITURA Secretaria de Saúde de Piraquara</p>	Departamento de Atenção à Saúde Telefone: (41) 3590 3705 (Sessão de Saúde da Pessoa com Deficiência) saude.idoso@piraquara.pr.gov.br		Coordenação de Seção de Saúde da Pessoa com Deficiência
			Código: POP PCD 01
	Atendimento a Pessoa com Deficiência Auditiva		Revisão:
	Elaborador: Vivian Portz M. de Paula	Revisor:	Data da elaboração: 14/11/2023
Aprovador: Comissão de Padronização dos Serviços de Saúde		Quantidade de Páginas: 03	

6. OBSERVAÇÕES

✓ Não dispõe.

7. HISTÓRICO DE REVISÃO DO POP

Nº da Revisão	Item	Alteração	Data da alteração

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gabrilli, M. Manual de Convivência – Pessoas com Deficiência e Mobilidade Reduzida. 2ª edição; 2010.

SEDPCD, Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Cartilha Acessibilidade em Telecentros; 2013.

SMDSC, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania. Prefeitura Municipal de Unaí/MG. Manual dos Direitos da Pessoa com Deficiência; 2010.

SMPED, Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida. Prefeitura de São Paulo/SP. Dicas de relacionamento com as pessoas com deficiência; 2012.