

# COMMUNICATION IN PHARMACEUTICAL CARE FOR PEOPLE WITH HEARING

## COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO FARMACÊUTICO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA: Uma Revisão Integrativa de Literatura

## COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA: una revisión integrativa de la literatura

Gustavo Rodrigo Oliveira Da Silva <sup>1</sup>  
Pedro Lucas Do Carmo Bastos <sup>2</sup>  
Karina Da Costa Rodrigues Assunção <sup>3</sup>  
Caio Thiago Sumber Da Silva <sup>4</sup>  
Andressa Olinda Assunção De Carvalho <sup>5</sup>  
Suylane Sobral De Sousa <sup>6</sup>

**DESCRIPTORS**  
Pharmaceutical Services;  
Hearing Loss;  
Persons with Hearing Disabilities;  
Communication

**DESCRITORES**  
Assistência Farmacêutica;  
Perda Auditiva;  
Pessoas com Deficiência Auditiva;  
Comunicação.

**DESCRIPTORES**  
Servicios Farmacéuticos;  
Pérdida Auditiva;  
Personas con Deficiencia Auditiva;  
Comunicación

**ABSTRACT:** This study analyzed communication barriers in pharmaceutical care for people with hearing disabilities and strategies to promote inclusive assistance. An integrative review was conducted in MEDLINE and LILACS (2015-2024). Eight studies revealed difficulties in understanding medication instructions, lack of professionals trained in sign language, and limited accessibility. Interpreters, sign language training, and assistive technologies proved effective. Effective communication is essential for treatment safety, highlighting the need for professional training and accessibility policies.

**RESUMO:** O estudo analisou barreiras de comunicação no atendimento farmacêutico a pessoas com deficiência auditiva e estratégias para uma assistência inclusiva. Trata-se de revisão integrativa nas bases MEDLINE e LILACS entre 2015 e 2024. Oito estudos mostraram dificuldades na compreensão de orientações, ausência de profissionais treinados em Libras e pouca acessibilidade. Intérpretes, capacitação em Libras e tecnologias assistivas foram estratégias eficazes. Conclui-se que a comunicação adequada é essencial para segurança e adesão ao tratamento, exigindo qualificação profissional e políticas de acessibilidade.

**RESUMEN:** El estudio analizó las barreras de comunicación en la atención farmacéutica a personas con discapacidad auditiva y estrategias para una asistencia inclusiva. Se realizó una revisión integradora en MEDLINE y LILACS (2015-2024). Ocho estudios señalaron dificultades en la comprensión de orientaciones, falta de profesionales capacitados en lengua de señas y baja accesibilidad. Intérpretes, capacitación en lengua de señas y tecnologías asistivas fueron estrategias eficaces. La comunicación efectiva es esencial para la seguridad del tratamiento, requiriendo capacitación profesional y políticas de accesibilidad.

<sup>1</sup> graduado em Farmácia, Farmacêutico, Caxias, Maranhão. [drgustavofarmacia@gmail.com](mailto:drgustavofarmacia@gmail.com)

<sup>2</sup> graduando em Farmácia, Caxias, Maranhão. [pedroducarmo.ins@gmail.com](mailto:pedroducarmo.ins@gmail.com)

<sup>3</sup> graduanda em Farmácia, Caxias, Maranhão. [karinaassuncao790@gmail.com](mailto:karinaassuncao790@gmail.com)

<sup>4</sup> graduando em Farmácia, Caxias, Maranhão. [sumbercaio@gmail.com](mailto:sumbercaio@gmail.com)

<sup>5</sup> especialista, Fisioterapeuta, Teresina, Piauí. andressa.carvalho@unifacema.edu.br 6 mestre em Farmacología, Farmacêutica, Teresina, Piauí, [suylanesb@hotmail.com](mailto:suylanesb@hotmail.com)

## 1. INTRODUÇÃO/CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O cuidado farmacêutico exerce um papel essencial na promoção do uso seguro e adequado de medicamentos, sendo indispensável para garantir a efetividade dos tratamentos. No entanto, quando se trata de pacientes com deficiência auditiva, esse cuidado apresenta desafios específicos, principalmente no que se refere à comunicação. Nessas situações, é fundamental que o farmacêutico adote estratégias acessíveis, como o uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e de tecnologias assistivas, a fim de assegurar que as informações sobre os medicamentos sejam transmitidas de forma clara, contribuindo para a adesão ao tratamento e evitando possíveis erros que comprometam a saúde dos pacientes (Andrade et al., 2024).

A relevância desse cuidado é acentuada pelo fato de que a deficiência auditiva, resultante de fatores genéticos, doenças infecciosas ou lesões adquiridas, afeta milhões de pessoas em todo o mundo (Araújo et al., 2019). No Brasil, essa condição é caracterizada como uma limitação de longo prazo que, ao se somar às barreiras comunicacionais, dificulta a plena participação social dos indivíduos, afetando diretamente sua qualidade de vida. Nesse cenário, a falta de uma comunicação eficaz no ambiente farmacêutico pode gerar erros na administração de medicamentos e comprometer o acompanhamento terapêutico (França; Andrade, 2021; Cardoso et al., 2024). Por outro lado, observa-se que a tecnologia tem se mostrado uma aliada na inclusão dessas pessoas, oferecendo recursos como aparelhos auditivos, implantes cocleares e softwares de apoio à comunicação (Santos et al., 2024). Apesar desses avanços, muitos pacientes ainda relatam dificuldades na adaptação a essas ferramentas, o que reforça a necessidade de um atendimento farmacêutico mais humanizado e ajustado às necessidades individuais, capaz de garantir que as

orientações farmacológicas sejam devidamente compreendidas (Cortez, Cortez e Leite, 2014).

Diante desse contexto, surge a seguinte problemática: quais são as barreiras de comunicação enfrentadas por pessoas com deficiência auditiva no ambiente farmacêutico? Considerando que a qualidade do atendimento está diretamente relacionada à capacidade do farmacêutico em adaptar sua comunicação e suas práticas profissionais.

Neste sentido, este estudo tem como objetivo geral analisar as barreiras de comunicação e as estratégias de adaptação no atendimento farmacêutico a pessoas com deficiência auditiva, com foco na promoção de um atendimento inclusivo e eficaz. Como objetivos específicos, propõe-se: discutir o preparo e o conforto dos farmacêuticos no atendimento a pacientes surdos e com deficiência auditiva; relatar a eficácia de intervenções educacionais voltadas à melhoria da comunicação nesse contexto; e explorar quais são as estratégias de comunicação mais utilizadas e preferidas por pessoas com deficiência auditiva nas farmácias e drogarias.

O presente artigo trata-se de uma revisão bibliográfica integrativa da literatura, com abordagem qualitativa e caráter exploratório. Nas palavras de Sousa, Bezerra e Egypto (2023), esse método permite a síntese organizada de informações sobre o tema em questão, integrando resultados de diferentes estudos que empregam metodologias variadas.

Para a seleção dos artigos, foram adotados critérios de inclusão que garantissem a relevância dos estudos para o tema abordado. Esses critérios englobaram publicações datadas entre 2015 e outubro de 2024, nos idiomas português, inglês e espanhol, e que estivessem disponíveis de forma completa e gratuita. Os delineamentos de estudo considerados incluíram estudos transversais, revisões sistemáticas com ou sem metanálise e Pesquisas Clínicas. Por outro lado, os critérios de exclusão abrangeram artigos que não abordaram diretamente a questão da pesquisa, publicações

fora do período estabelecido, estudos que não se enquadram nos delineamentos mencionados, bem como aqueles disponíveis em idiomas distintos ou que estivessem incompletos.

Para auxiliar na busca de evidências sobre a importância da assistência farmacêutica na comunicação de pessoas com deficiência auditiva a seguinte questão norteadora foi utilizada: Quais são as barreiras de comunicação enfrentadas por pessoas com deficiência auditiva no atendimento farmacêutico?

Em seguida, adotou-se a estratégia PICo, amplamente reconhecida por sua adequação a revisões de literatura qualitativa, onde P refere-se à população/problema, I ao fenômeno de interesse, e Co ao contexto em que o tema será analisado. No componente P, foram incluídas pessoas com deficiência auditiva que demandam assistência farmacêutica. No I, o fenômeno de interesse recai sobre a barreiras entre profissionais de saúde e pacientes com deficiência auditiva, com o objetivo de identificar estratégias e práticas que otimizem essa interação e garantam o acesso à informação adequada sobre medicamentos. Por fim, em Co, o contexto considerado é o ambiente farmacêutico, onde ocorre a prestação de assistência, visando à eliminação de barreiras comunicativas e à promoção de um atendimento inclusivo e acessível para esse grupo populacional, conforme evidenciado no Quadro 1:

**Quadro 1 - Elementos da estratégia PICo e descritores utilizados.**

	Elementos	Mesh	Decs
P	Pessoas com deficiência auditiva	“Hearing Loss” OR “Persons with Hearing Impairments”	Perda Auditiva Pessoas com Deficiência Auditiva
I	Barreiras entre farmacêutico e pacientes com deficiência auditiva	“Communication Barriers” AND “Accedibility”	“Acessibilidade” AND “Barreiras de Comunicação”
Co	“Ambiente farmacêutico onde ocorre a prestação de assistência	“Pharmaceutical Services”	“Assistência Farmacêutica”

Fonte: Próprios autores, 2025.

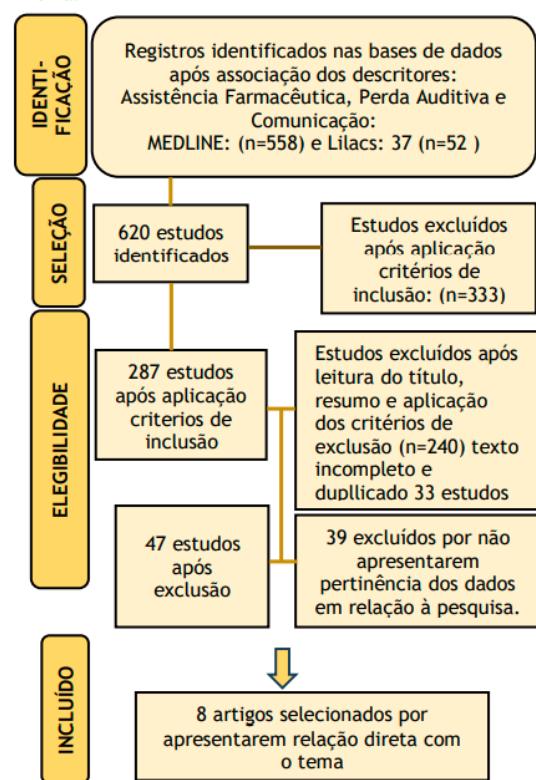
A escolha da estratégia PICo justifica-se pela sua capacidade de estruturar de maneira eficaz a busca por estudos qualitativos, assegurando uma análise detalhada de fatores que influenciam a interação profissional-paciente. Essa abordagem permite explorar como o contexto e as práticas profissionais no ambiente farmacêutico impactam diretamente na acessibilidade e na qualidade do atendimento a pessoas com deficiência auditiva, proporcionando uma visão crítica e aprofundada sobre a efetividade das intervenções propostas para melhorar a comunicação e o acesso à informação sobre medicamentos.

Para a seleção dos artigos utilizou-se as seguintes bases de dados: Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) via Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizando as seguintes palavras chaves, nos idiomas português e inglês: (Assistência Farmacêutica OR Pharmaceutical Services) AND (Perda Auditiva OR Pessoas com Deficiência Auditiva OR Hearing Loss) AND (Comunicação OR Communication) de forma associada e utilizando o operador booleano AND e OR.

Após a associação obteve-se uma amostra inicial de 620 estudos que, após a aplicação dos critérios de inclusão, reduziram para 287 estudos. Com a leitura de título, resumo e aplicação dos critérios de exclusão 240 estudos foram excluídos, resultando em uma amostra de 47 estudos.

A partir dessa seleção, foram aplicados critérios adicionais de relevância das publicações, como a robustez da metodologia empregada, a clareza dos resultados apresentados e a pertinência dos dados em relação ao tema da pesquisa. Com base nesses critérios, foi possível identificar e selecionar a amostra final de 8 estudos que atendem aos objetivos desta pesquisa, como mostra o Fluxograma 1:

**Fluxograma 1 - Processo de seleção dos estudos para a revisão integrativa, adaptado de acordo com fluxograma Prisma.**



Fonte: Próprios autores, 2025.

## 2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram selecionados oito estudos para a elaboração do presente artigo, com o intuito de realizar uma análise abrangente das similaridades e divergências entre as produções científicas identificadas. A sistematização das informações foi realizada por meio de uma exposição descritiva, organizada em formato textual, que contempla os principais aspectos de cada estudo analisado.

Ferguson e Liu (2015) investigaram a experiência de mulheres surdas com idade superior a 60 anos no contexto do atendimento farmacêutico. As participantes relataram confusão em relação às funções desempenhadas pelos profissionais da farmácia, além de enfrentarem dificuldades para compreender quando estavam sendo chamadas, evidenciando barreiras

significativas de comunicação nesse ambiente de saúde.

Olson e Swaby (2017) buscaram compreender de forma mais aprofundada o trabalho dos intérpretes de Língua Americana de Sinais atuantes em ambientes de saúde. Os resultados indicaram que a maioria desses profissionais prestava serviços em hospitais (91%) e clínicas (94%). Essa atuação é considerada essencial no contexto da assistência farmacêutica, uma vez que a comunicação eficaz é um fator determinante para a segurança do paciente.

Alhusein et al. (2018) identificaram barreiras significativas relacionadas à comunicação durante a assistência farmacêutica a pessoas surdas. Tais dificuldades impactaram todas as etapas do processo, desde a solicitação dos medicamentos até sua administração, comprometendo a eficácia do cuidado prestado

Alhusein et al. (2019) relataram que profissionais de farmácia enfrentam dificuldades para assegurar que pacientes surdos comprehendam adequadamente as instruções relacionadas ao uso de medicamentos. Em diversos casos, os pacientes respondiam com gestos ou sorrisos, mesmo sem demonstrar real compreensão da informação transmitida. A comunicação ineficaz contribuiu para problemas como a troca equivocada de medicamentos e o aumento do risco de overdose, evidenciando a necessidade de estratégias mais acessíveis e eficazes no atendimento farmacêutico.

Dagnachew, Meshessha e Mekonen (2021) identificaram como principais barreiras enfrentadas por indivíduos com deficiência auditiva a falta de acessibilidade e as limitações na comunicação. Entre os fatores destacados, estão a ausência de profissionais capacitados em linguagem de sinais e as dificuldades relacionadas à leitura labial, comprometendo a efetividade do atendimento em saúde.

Takara, Pereira e Aguiar (2021) destacaram como principal achado do estudo a insatisfação generalizada dos pacientes surdos ou com

deficiência auditiva em relação ao aconselhamento farmacêutico recebido.

Chong et al. (2021) examinaram a forma como farmacêuticos comunitários na Malásia interagem com pacientes surdos e com deficiência auditiva, bem como o nível de conforto desses profissionais nessas interações. Os resultados indicaram que farmacêuticos que mantinham contato frequente com pessoas surdas apresentaram maior conforto ao utilizar a escrita como método de comunicação, sendo que 89,6% dos atendimentos ocorreram por meio dessa modalidade, enquanto apenas 3,4% contaram com o auxílio de intérpretes de linguagem de sinais.

Bailey et al. (2021), ao implementarem e avaliarem um curso co-curricular focado em ajudar estudantes de Farmácia a se tornarem mais confiantes e confortáveis na comunicação com pacientes surdos, identificaram que o curso “American Sign Language (ASL) for the Pharmacy Professional” teve um impacto significativo na confiança e no conhecimento dos alunos em relação à comunicação com pacientes surdos e com deficiência auditiva.

Tendo em vista que a comunicação no atendimento farmacêutico a pessoas com deficiência auditiva é imprescindível, o estudo de Souza, Marinho e Mendonça (2024) destaca que, no Brasil, a diversidade cultural inerente à população traz à tona a necessidade de estudos acerca da acessibilidade, sendo que esta deve transcender a dimensão física e incorporar aspectos de cunho social, econômico e cultural. Assim, no que tange ao Sistema Único de Saúde (SUS), sabendo que este possui princípios e diretrizes que asseguram a humanização.

Em concordância, o estudo de Medeiros e Oliveira (2023) elencam que, no que tange ao aspecto formativo, embora haja a discussão sobre deficiências dentro dos currículos de graduação, somente isso não é suficiente para que haja o desenvolvimento de competências profissionais capazes de suprir a necessidade da população. Nesse sentido, identifica-se a necessidade de

revisão das grades curriculares para que estas possam identificar lacunas e preenchê-las com cursos de extensão e educação continuada, além de aumentar o tempo de estudo dedicado ao atendimento de pessoas surdas, primando pela qualidade e humanização a todos os usuários.

Sob a análise de Cunha (2020), destacam-se as dificuldades enfrentadas por pacientes surdos na interação com profissionais de saúde, especialmente devido à ausência de conhecimento da Língua Brasileira de Sinais (Libras) por parte dos farmacêuticos. Isso gera a dependência de familiares ou amigos para transmitir informações essenciais sobre medicamentos, além de complicar o entendimento sobre cuidados com a saúde e prevenção de doenças. Esse cenário reflete uma barreira relevante que, se não for abordada, pode comprometer o tratamento e a segurança do paciente surdo.

Corroborando com estes resultados, a pesquisa de Paula et al. (2022), o treinamento dos estudantes de graduação em Farmácia foi uma importante estratégia que gerou resultados positivos no atendimento às pessoas surdas. Isso demonstra que a confiança aliada ao conhecimento sobre a LIBRAS efetiva a qualidade da comunicação em saúde.

Achados semelhantes foram obtidos no estudo de Lima e Guimarães (2024), onde reforçam que, somada a usabilidade de tecnologias assistivas, há a possibilidade de contribuir para a melhoria da assistência farmacêutica a pessoas surdas. Ambos os estudos constatam que o ensino de LIBRAS deve ser compreendido como prioridade nos cursos de Farmácia, pois possibilitam as ações de promoção,

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Em conclusão, este estudo evidenciou as principais barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência auditiva no acesso aos serviços farmacêuticos, como

as dificuldades de comunicação e a falta de ambientes acessíveis. A ausência de treinamento adequado dos farmacêuticos, especialmente em técnicas de comunicação como a linguagem de sinais, contribui para a ineficácia no atendimento e aumenta o risco de erros terapêuticos. Superar essas barreiras requer investimentos na formação contínua dos profissionais e na implementação de tecnologias assistivas, além de políticas públicas que garantam um atendimento inclusivo e seguro. Essas medidas são fundamentais para melhorar a experiência do paciente e assegurar a adesão ao tratamento, promovendo, assim, maior equidade na assistência farmacêutica.

#### 4. REFERÊNCIAS

1. Alhusein N, et al. "Has she seen me?": a multiple methods study of the pharmaceutical care needs of older people with sensory impairment in Scotland. *BMJ Open*. 2018;8(8):e023198.
2. Alhusein N, et al. "We're really not ready for this": a qualitative exploration of community pharmacy personnel's perspectives on the pharmaceutical care of older people with sensory impairment. *Disabil Health J*. 2019;12(2):242-8.
3. Andrade FS, Ferreira ES, Carvalho LS, Moreira NS, Guimarães GAA, Carvalho FLO, et al. A importância da atenção farmacêutica no acompanhamento de pacientes hipertensos na atenção primária. *Braz J Health Rev*. 2024;7(1):3104-3123. doi:10.34119/bjhrv7n1-249
4. Araújo DCSA, Santos JS, Barros IMC, Cavaco AMN, Mesquita AR, de Lyra DP, et al. Sign language in Brazilian pharmacy education. *Am J Pharm Educ*. 2019;83(8):7239. doi:10.5688/ajpe7239
5. Bailey N, et al. Evaluation of an American Sign Language co-curricular training for pharmacy students. *Curr Pharm Teach Learn*. 2021;13(1):68-72.
6. Cardoso MJF, Alvarenga KF, Tabaquim MLM, Lopes TA, Costa Filho OA, Jacob LCB, et al. Idosos com perda auditiva e declínio cognitivo: desempenho da percepção de fala no ruído. *CoDAS*. 2024;36(3):e20230094. doi:10.1590/2317-1782/20242023094pt
7. Chong EY, et al. Assessment of community pharmacists' communication and comfort levels when interacting with Deaf and hard of hearing patients. *Pharm Pract (Granada)*. 2021;19(2).
8. Cortez DX, Cortez FOX, Leite RM. Assistência farmacêutica no SUS. *Rev Interfaces Saúde Humanas Tecnol*. 2014;2(5). doi:unavailable
9. Cunha AGFR, Dias EC. A dependência dos surdos em administrar medicamentos no cotidiano: dificuldades e estratégias de solução. *Anais VII CONEDU*. 2020. doi:unavailable
10. Dagnachew N, Meshessha SG, Mekonen ZT. A qualitative exploration of barriers in accessing community pharmacy services for persons with disability in Addis Ababa, Ethiopia: a cross sectional phenomenological study. *BMC Health Serv Res*. 2021;21(1):467.
11. França C, de Andrade LG. Atuação do farmacêutico na assistência à saúde em farmácias comunitárias. *Rev IberoAm Hum Cienc Educ*. 2021;7(9):398-413. doi:10.51891/rease.v7i9.2223
12. Ferguson M, Liu M. Communication needs of patients with altered hearing ability: informing pharmacists' patient care services through focus groups. *J Am Pharm Assoc* (2003). 2015;55(2):153-60.
13. Lima EL, Guimarães L. A importância do farmacêutico para pessoas surdas: uma revisão bibliográfica. *Rev Ibero-Am Hum Cienc Educ*. 2024;10(11):2418-2427. doi:10.51891/rease.v10i11.16695
14. Medeiros DL, Oliveira EG. Os desafios da atenção farmacêutica às pessoas com deficiência auditiva: the challenges of pharmaceutical care. *Rev Atenção Saúde*. 2023;21:e20238944. doi:10.13037/ras.vol21.e20238944
15. Olson AM, Swabey L. Communication access for deaf people in healthcare settings: understanding the work of American Sign Language interpreters. *J Healthc Qual*. 2017;39(4):191-9.

16. Paula KC, Mendes GSAF, Sá TM, Miranda ES, et al. Experiências de práticas de cuidado farmacêutico para pessoas surdas: uma revisão integrativa da literatura. *Res Soc Dev.* 2022;11(1):e12411124604. doi:10.33448/rsdv11i1.24604
17. Santos MP, Lima T, Oliveira G, Ferreira L, Batista S, Souza J, et al. Tecnologias assistivas face à deficiência auditiva. *Rev DisSoL-Discurso Soc Linguagem.* 2024;20(20). doi:unavailable
18. Sousa MNA, Bezerra ALD, Egypto IAS. Trilhando o caminho do conhecimento: o método de revisão integrativa para análise e síntese da literatura científica. *Observ Econ LatAm.* 2023;21(10):18448-18483. doi:10.55905/oelv21n10- 212
19. Souza JP, Marinho JL, Mendonça RT. Acessibilidade ao cuidado farmacêutico por pessoas com deficiência auditiva. *Rev Foco.* 2024;17(10):e6275. doi:10.54751/revistafoco.v17n10-146
20. Takara LEM, Pereira PCA, Aguiar PM. Use of medications by patients who are Deaf or Hard of Hearing: Reflections for the promotion of rational use. *J Am Pharm Assoc(2003).* 2021;61(6):e20-e24. doi:10.1016/j.japh.2021.07.001.