



ARTIGO DE PESQUISA

DOMÍNIO DE IDIOMAS ESTRANGEIROS POR ENFERMEIROS QUE ATUAM EM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA E UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA

FOREIGN LANGUAGES KNOWLEDGE AMONG NURSES WORKING IN EMERGENCY SERVICES AND INTENSIVE CARE UNITS

CONOCIMIENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS PARA ENFERMEROS QUE ACTÚAN EN SERVICIOS DE EMERGENCIA Y UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS

Priscila Games da Costa¹, Rafael Lima Rodrigues de Carvalho², Mércia Aleide Ribeiro Leite³, Allana dos Reis Corrêa⁴.

RESUMO

O Brasil é sede de dois grandes eventos esportivos internacionais, sendo esperado mais de 60 mil turistas de todas as partes do mundo. O profissional de saúde deve estar preparado para atender aos pacientes que participam desses eventos, inclusive estrangeiros. Com isso, realizou-se um estudo buscando identificar o domínio de idiomas estrangeiros por enfermeiros atuantes em urgência e emergência e terapia intensiva. Trata-se de um estudo quantitativo, descritivo realizado com enfermeiros de um curso de Especialização em Trauma. Foi aplicado um questionário contendo questões sócio demográficas e sobre o domínio de idiomas estrangeiros. Trinta e três enfermeiros responderam ao questionário; destes, 16 (48,0%) declararam ter domínio de algum idioma estrangeiro e apenas três (18,7%) possuem conhecimento em nível avançado. Esses dados apontam uma possível dificuldade de comunicação no serviço de emergência a pacientes estrangeiros, dificultando o atendimento dos pacientes, mostrando a necessidade de mais investimento para capacitação dos profissionais de saúde em línguas estrangeiras.

Descritores: Enfermagem em emergência; Comunicação em saúde; Barreiras de comunicação; Enfermagem; Unidades de terapia intensiva.

ABSTRACT

Brazil is the host of two major international sporting events, expecting more than 60,000 tourists from all over the world. Health professionals must be prepared to serve patients participating in these events, including foreigners. Thus, this study seeks to evaluate foreign language knowledge by nurses working in emergency services and intensive care units. This is a descriptive study with nurses in a specialization course in Trauma. We applied a questionnaire containing demographic questions and questions on foreign languages knowledge. Thirty-three nurses answered the questionnaire, 16 of whom (48.0%) reported having knowledge of any foreign language, and only three (18.7%) have an advanced level. These data indicate a possible difficulty of communication in emergency services for foreign patients, making their care more difficult, showing the need for greater investment in foreign language training of health professionals.

Descriptors: Emergency nursing; Health communication; Communication barriers; Nursing, Intensive care units.

RESUMEN

Brasil es la sede de dos grandes eventos deportivos internacionales, se esperan más de 60.000 turistas de todo el mundo. Profesionales de la salud deben estar preparados para atender a los pacientes que participan en estos eventos, los extranjeros inclusive. Así hubo un estudio que busca identificar los conocimientos de lenguas extranjeras por los enfermeros que trabajan en los servicios de emergencia y unidades de cuidados intensivos. Se trata de un estudio cuantitativo y descriptivo con enfermeros en un Curso de Especialización en Trauma. Se aplicó un cuestionario con preguntas demográficas y sobre del conocimiento de lenguas extranjeras. Treinta y tres enfermeros respondieron al cuestionario, 16 de ellos (48,0%) informaron tener un dominio de lenguas extranjeras y sólo 3 (18,7%) tienen conocimiento en un nivel avanzado. Estos datos indican una posible dificultad de la comunicación en el servicio de emergencia a pacientes extranjeros, lo que hace difícil para el servicio, que muestra la necesidad de más inversión en la formación de profesionales de la salud en idiomas extranjeros.

Descriptores: Enfermería de urgencia; Comunicación en salud; Barreras de comunicación; Enfermería; Unidades de cuidados intensivos.

¹ Enfermeira. Especialista em Trauma, Emergências e Terapia Intensiva pela Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais, Brasil, ² Enfermeiro. Mestre em enfermagem pela Escola de Enfermagem da UFMG. Professor Substituto do Departamento de Enfermagem Básica da Escola de Enfermagem da UFMG, ³ Enfermeira. Doutora em Ciências da Saúde, pela Faculdade de Medicina da UFMG. Professora Adjunta IV, do Departamento de Enfermagem, da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e coordenadora do Curso de Pós-graduação em Trauma, Emergências e Terapia Intensiva para Enfermeiros da FCMMG/Reanimação, ⁴ Enfermeira. Doutora em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da UFMG. Professora Assistente do Departamento de Enfermagem Básica da Escola de Enfermagem da UFMG, Belo Horizonte - MG, Brasil.

INTRODUÇÃO

Os serviços de urgência e emergência são unidades de demanda espontânea que funcionam 24 horas, sem discriminação de cor, classe ou naturalidade. Em situações de urgência, o profissional deve estar preparado para diversas barreiras a serem enfrentadas, incluindo a de comunicação⁽¹⁾.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)⁽²⁾, referentes ao ano de 2011, a cada 1.000 moradores na região sudeste 424 são provenientes de outras regiões do Brasil ou de países estrangeiros. Além disso, o censo de 2010⁽³⁾, destaca que o número de imigrantes internacionais no Brasil passou de 143 mil no período de 1995 para 268 mil entre 2005 e 2010, provenientes de diversos países, sendo os principais os Estados Unidos (25%), Japão (20%) e Paraguai (12%).

O Brasil foi o país sede da Copa do Mundo de 2014, que ocorreu nos meses de junho e julho e, além disso, a cidade do Rio de Janeiro sediará as Olimpíadas no ano de 2016. Tais eventos proporcionam um aumento significativo do número de estrangeiros frequentando o País, o que demanda melhorias relacionadas à infraestrutura e prestação de serviços⁽⁴⁾. Esse aumento significativo de turistas de outras partes do mundo, nesse período, leva a possibilidade do aumento do número de acidentes e da transmissão de doenças contagiosas. Nesse contexto, é importante que os profissionais de saúde, principalmente os enfermeiros, que trabalham em serviços de atendimento de urgência e emergência, tais como unidades de pronto atendimento e unidades de terapia intensiva, tenham conhecimento de outros idiomas para garantir uma comunicação eficiente e resolutiva, visando um atendimento de qualidade para os turistas, evitando barreiras com o idioma.

Na literatura, não foram encontradas pesquisas ou relatos quanto ao atendimento a

estrangeiros no Brasil, havendo um predomínio de estudos realizados nos Estados Unidos, uma vez que há um número grande de latinos americanos nesse país. Um estudo⁽⁵⁾ realizado em Londres, no setor de urgência e emergência do Hospital St. Thomas, destacou a melhora do atendimento na presença de um intérprete. No estudo foram incluídos 55 pacientes, residentes ou estrangeiros que não tinham o inglês como língua primária, atendidos num período de uma semana. Dos 55 atendimentos, 37 (67,2%) foram prolongados devido a dificuldade de comunicação entre o profissional de saúde e o paciente.

Outro estudo⁽⁶⁾ realizado em quatro departamentos de emergência de Boston, por dois períodos de 24 horas no ano de 2002, teve como objetivo determinar a necessidade de um intérprete durante o atendimento a pacientes que não falavam bem inglês. A amostra foi de 530 pacientes e, destes, 45 entrevistados conduziram a entrevista em outro idioma; dos 485 restantes, 15 tiveram dificuldades de comunicação com o entrevistador. Os resultados mostraram que 60(11%) precisariam de um intérprete para conduzir uma entrevista médica adequada.

Não há registros quanto ao domínio de outros idiomas pelos profissionais de saúde dos setores de urgência e emergência da Região Metropolitana de Belo Horizonte, Brasil, principalmente enfermeiros. Sendo assim, é de grande relevância a identificação de enfermeiros capazes de se comunicar com esses turistas numa situação de urgência e emergência, uma vez que ele é o responsável pelo direcionamento da assistência de enfermagem que será prestada.

Esse dado poderá auxiliar as instituições, que atendem urgências e emergências, na elaboração de um planejamento de ações que possam aprimorar a formação dos profissionais em relação à comunicação com pessoas vindas de outros países, visando uma melhor

assistência na avaliação inicial em situações de urgência e emergência.

Assim, este estudo foi proposto com o objetivo de identificar o domínio de idiomas estrangeiros pelos enfermeiros que atuam em serviços de urgência e emergência e unidades de terapia intensiva.

MÉTODOS

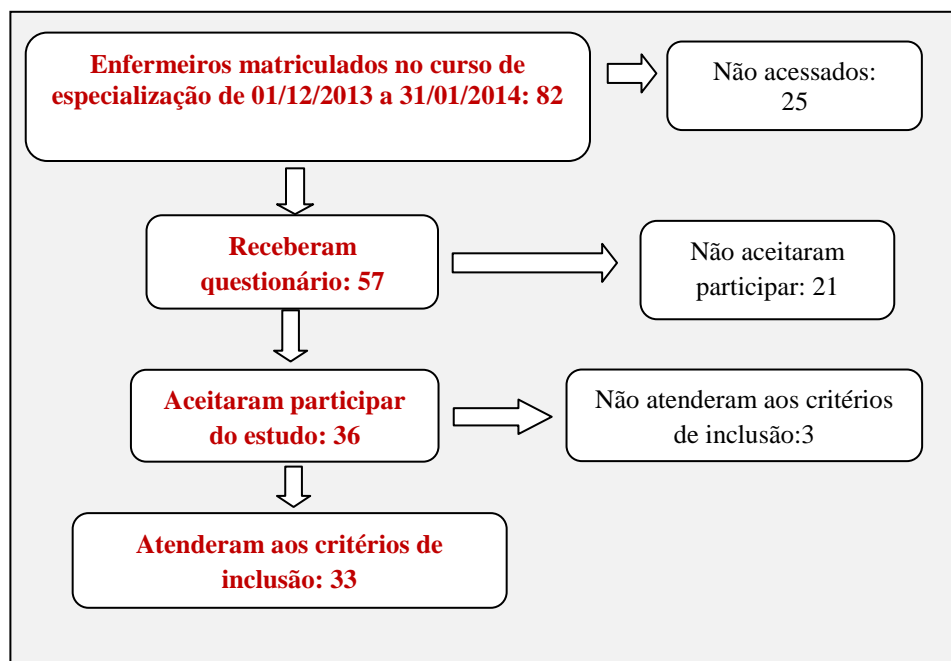
Para responder ao objetivo proposto, foi realizado um estudo descritivo. A população do estudo foi composta por enfermeiros que atuam nos serviços de urgência e emergência (Pronto Atendimento, Pronto Socorro) e em Unidades de Terapia Intensiva (UTI) matriculados no curso de Especialização *lato sensu* em Trauma, Emergências e Terapia Intensiva para Enfermeiros, no período de 1º de dezembro de 2013 a 31 de janeiro de 2014.

Participaram do estudo todos os enfermeiros matriculados no período de estudo e que aceitaram participar da pesquisa

e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), em atendimento à Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS). Foram incluídos no estudo os enfermeiros que trabalhavam em serviços de urgência e emergência, público ou privado, e que desejaram responder ao questionário da pesquisa. Foram excluídos os enfermeiros que trabalhavam em outras áreas ou não possuíam locação funcional no momento do estudo.

No período de realização do estudo, 82 enfermeiros estavam matriculados nas três turmas do Curso de Especialização, porém não foi possível a coleta em uma turma de 25 enfermeiros, por estarem realizando uma avaliação no curso no período da coleta de dados, não sendo autorizada a interrupção da atividade pela coordenação do curso. Assim, foram acessíveis 57 alunos, sendo 18 atuantes em UTI. O fluxograma de inclusão e determinação da amostra está apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Fluxograma de determinação da população do estudo entre enfermeiros matriculados em um curso de Trauma, Emergências e Terapia Intensiva para Enfermeiros em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, no período de dezembro de 2013 a janeiro de 2014



Para a coleta de dados, foi elaborado pelos pesquisadores um questionário auto aplicável que continha dados sociodemográficos e informações sobre o domínio de idiomas estrangeiros. Os questionários foram entregues aos alunos, durante o período de aula na Instituição nos meses de dezembro/2013 e janeiro/2014, após explicação sobre os objetivos da pesquisa.

As variáveis analisadas foram: idade, profissão, graduação em instituição particular ou pública, local de trabalho, idioma que domina, tempo de estudo do idioma e obtenção de certificados de proficiência.

As informações foram digitadas em um banco de dados do programa STATA 12 (StataCorp, CollegeStation, TX) procedendo-se à análise estatística descritiva por meio do cálculo das frequências absoluta e relativa simples.

A pesquisa foi aprovada pela instituição de ensino e pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais com o parecer favorável nº CAAE 24933413.9.0000.5137.

RESULTADOS

Os 33 enfermeiros que compuseram a amostra do estudo correspondeu a 40,2% do total de alunos matriculados no Curso de Especialização em Terapia Intensiva, Emergências e Trauma para Enfermeiros. Destes, 26 (78,7%) eram do sexo feminino. A idade variou entre 23 e 48 anos, com média de 26 anos.

Em relação à formação dos enfermeiros, a maioria (31, 93,9%) obteve graduação em instituições privadas. Quanto à distribuição de locais de atuação, mais da metade (18, 54,5%) trabalham em UTI. Os demais atuam em outros setores: Pronto Atendimento Hospitalar (11, 33,3%); Unidade de Pronto Atendimento-UPA (5, 15,1%); Serviço de Atendimento Móvel de Urgência- SAMU (1, 3,0%) e em Serviço de Atendimento Pré-hospitalar particular (1, 3,0%). Destaca-se que três participantes declararam atuar em dois setores.

Em relação ao domínio de idiomas estrangeiros, menos da metade dos respondentes (16, 48,0%) declarou ter conhecimento de nível básico a avançado. Os dados referentes aos níveis de conhecimento de idiomas estrangeiros estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição dos níveis de domínio de idiomas estrangeiros de enfermeiros matriculados em um curso de Trauma, Emergências e Terapia Intensiva para Enfermeiros em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, no período de dezembro de 2013 a janeiro de 2014

Idioma	Básico	Intermediário	Avançado	Proficiência
Inglês	6	6	3	3
Espanhol	-	4	-	-
Francês	1	-	-	-
Italiano	1	-	-	-

Dos 16 indivíduos, três (18,75%) alegaram domínio de dois idiomas, e um (6,25%) de três idiomas.

DISCUSSÃO

Neste estudo, houve predomínio do sexo feminino, assim como tem sido comprovado em pesquisas na área. Um estudo realizado no

interior do Piauí, que abordou a sexualidade de estudantes de enfermagem, mostrou que em uma população de 79 estudantes, 82,3% eram do sexo feminino⁽⁷⁾.

Entre os enfermeiros que reportaram ter conhecimento de outro idioma houve predomínio do inglês, seguido pelo espanhol. Esse resultado era esperado, uma vez que

esses idiomas são preferidos pelas instituições de ensino básico e médio, as quais, de acordo com as diretrizes curriculares do Ministério da Educação, são obrigadas a oferecer o ensino de alguma língua estrangeira moderna⁽⁸⁾.

O predomínio desses dois idiomas estrangeiros pode ser atribuído ao maior contato com a cultura latina e americana no Brasil, além do grande número de instituições que oferecem cursos para o estudo desses idiomas, possibilitando maior acesso com menor custo para a população. Ainda assim, apesar da obrigatoriedade e facilidade do ensino do inglês e espanhol, foi constatado neste estudo que o conhecimento dos enfermeiros que atuam em serviços de urgência e emergência é baixo, pois menos da metade afirmou ter domínio em algum idioma e, destes, menos de 20,0% reportaram ter conhecimento avançado ou certificado de proficiência, estando assim preparados para o atendimento de qualquer demanda advinda de pacientes que se comunicam nos idiomas supracitados. Dessa forma, faz-se necessário mais investimento para a capacitação dos profissionais de saúde em relação ao conhecimentos e capacitação desses profissionais para o domínio de línguas estrangeiras^(6,8).

Apesar dos resultados, dados do Ministério da Saúde brasileiro⁽⁹⁾ e de instituições gestoras de saúde de cidades sedes da copa do mundo⁽¹⁰⁾ enfatizaram que o sistema público de saúde estava preparado para o atendimento dos esperados 600 mil turistas no período de realização da Copa do Mundo, especialmente para o atendimento dos casos de urgência e emergência. Políticas públicas brasileiras como o Inglês sem Fronteiras (ISF), implantado em 2011 - com o programa Ciência sem Fronteiras - nas instituições de ensino superior (IES), mostraram um esforço do Governo Federal para qualificar os profissionais de nível superior, incluindo enfermeiros, no

conhecimento de línguas estrangeiras, principalmente o inglês⁽¹¹⁾. Entretanto, no presente estudo, menos da metade dos profissionais entrevistados reportou conhecimento e destreza com outros idiomas que não o português, apontando a necessidade de manutenção e melhora do programa proposto pelo governo. Além dos esforços e programas instituídos pela Administração Pública brasileira para planejar e implantar fluxos de atendimento, capacitação de profissionais para situações de emergências e, em alguns casos, adequação de espaços físicos para atendimento, não foi encontrado nenhum registro sobre o preparo dos profissionais que atuam na urgência e emergência quanto a problemas no atendimento a estrangeiros que não compreendessem a língua portuguesa^(9-10,12).

Um estudo desenvolvido nos Estados Unidos⁽⁶⁾ destacou que a falta de conhecimento de um idioma em comum pode gerar grande dificuldade de comunicação entre o profissional e o paciente estrangeiro em situações de urgência, dificultando a identificação do problema, podendo causar mais tempo no atendimento ou permitindo piora do quadro clínico do paciente devido à não identificação da afecção ou pelo erro na classificação desse paciente durante a triagem de atendimento. Estudo realizado em Belo Horizonte, que avaliou o processo de Classificação de Risco em um hospital público de grande porte e de referência no atendimento a urgências clínicas e traumáticas⁽¹³⁾, demonstrou que existem casos de pacientes que evoluem para estados mais graves, apesar de serem classificados em prioridades de atendimento menos urgentes. Esse fato que pode ser mais evidente em casos que esteja presente uma barreira de comunicação como a dificuldade de compreensão de outro idioma, levando a maior ou menor priorização do atendimento,

causando uma disparidade em relação ao real estado clínico.

Entretanto, a dificuldade de comunicação relacionada à barreira do idioma não se limita apenas a serviços de urgência. Problemas como uma menor adesão a tratamentos de longo prazo, devido à dificuldade de comunicação⁽¹⁴⁾, e baixa oferta de serviços que ofereçam um atendimento em idiomas diversos⁽¹⁵⁾, levam a uma menor procura de serviços de saúde por uma fatia da população. Essa relação oferta/procura para os imigrantes, sejam eles residentes ou temporários, levam a piores condições de saúde desse contingente populacional.

Estudos realizados nos EUA confirmam essa tendência. Esses estudos mostram que pacientes que não possuem fluência no idioma do país que residem têm piores indicadores de saúde, mostrando que a facilidade de comunicação é fator primordial, tanto para a busca do atendimento à saúde quanto para um atendimento eficaz⁽¹⁶⁻¹⁷⁾.

Tal cenário repete-se em alguns locais do Brasil, como Belo Horizonte, conforme apontam os resultados deste estudo. O baixo número de enfermeiros atuantes em serviços de emergência que possuem proficiência em línguas estrangeiras pode configurar como uma barreira no atendimento ao turista ou imigrante no Brasil.

Apesar dos esforços engendrados pela Administração Pública direta na qualificação e preparação dos serviços de saúde, dados acerca do atendimento de turistas durante a Copa do Mundo não foram encontrados, dificultando a análise da situação real vivenciada durante o evento da Copa do Mundo, limitando o acesso a informações relevantes para o planejamento e elaboração de estratégias de melhorias no preparo e qualificação dos profissionais de saúde para situações semelhantes como as Olimpíadas que serão realizadas no Rio de Janeiro no ano de 2016.

CONCLUSÃO

Os dados deste estudo permitem observar que, apesar da globalização e da facilidade para o contato com outras culturas, menos da metade dos enfermeiros entrevistados tem conhecimento de idiomas estrangeiros. Dessa forma, é provável que ocorram dificuldades de comunicação entre esses profissionais de saúde que atuam em setores de urgência e emergência e os possíveis pacientes que não tenham conhecimento e domínio da língua portuguesa.

Assim, considerando situações que envolvam um grande número de imigrantes turistas temporários, como vivenciado na Copa do Mundo em 2014 e que possivelmente ocorrerá em 2016, nas Olimpíadas, é fundamental ampliar os investimentos em programas que capacitem os profissionais de saúde no domínio de línguas estrangeiras, visando qualificar o atendimento às situações de urgência e emergência, bem como possíveis situações de atendimento a pessoas vítimas de acidentes com múltiplas vítimas e catástrofes, em que a comunicação com o paciente deve ser rápida e eficaz.

Apesar dos esforços envidados para garantir abrangência ampliada dos resultados, este estudo apresentou uma amostra restrita que limitou estabelecer correlações entre a amostra estudada e a real situação dos enfermeiros do estado de Minas Gerais em relação ao conhecimento de línguas estrangeiras. Assim, é fundamental o investimento em novas pesquisas que abordem esse tema, o que possibilitará o conhecimento ampliado da temática, implicando na divulgação de informações essenciais para repensar estratégias de ampliação do acesso ao conhecimento de idiomas e consequente melhoria da assistência prestada pelos serviços de saúde a imigrantes e turistas no Brasil.

REFERÊNCIAS

- 1- Carvalho BKL. A Rede de Urgência em Belo Horizonte - MG - Brasil. Rev Med Min Ger. 2008; 18(4):275-8.
- 2- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Síntese de indicadores sociais. Uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro: IBGE, 2012. 38 p.
- 3- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Censo Demográfico 2010: Resultados Gerais da Amostra. Rio de Janeiro: IBGE, 2012. 65 p.
- 4- Brasil.Ministério do Esporte. Portal da Copa. [acesso em 3 maio 2015]. Disponível em: <http://copa2014.gov.br>
- 5- Leman P. Interpreter use in an inner city accident and emergency department. J Accid Emerg Med. 1997; 14(2):98-101.
- 6- Ginde AA, Clark S, Camargo, CAJ. Language barriers among patients in Boston emergency departments: Use of medical interpreters after passage of interpreter legislation. J ImmigrMinor Health. 2009; 11(6):527-30.
- 7- Aquino OS, Brito FEV. Perfil sexual de adolescentes universitários de um curso de graduação em enfermagem.REME. 2012. 16(3):324-9.
- 8- Brasil. Ministério da Educação e Cultura (MEC). Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Básica. Brasília: Ministério da Educação e Cultura, 2013. 546p.
- 9- Brasil. Ministério da Saúde. Preparativos: Saúde debate ações para Copa do Mundo de 2014. Brasília: Ministério da Saúde. 2012.
- 10- Rio de Janeiro. Escritório de Gerenciamento de Projetos do Governo (EGP). Relatório de Atividades Copa do Mundo 2014. Rio de Janeiro, 2012. 25 p.
- 11- Ministério da Educação (Brasil). Portaria nº 973, de 14 de novembro de 2014. Institui o programa Idiomas sem fronteiras e dá outras Providências. Diário Oficial da União 17 nov 2014;Seção 1.Silva MCA. Saúde Pública: Suporte a saúde dos turistas durante a copa 2014. RevDireito Público. 2012; 7(3):37-52.
- 12- Pinto JrD, Salgado PO, Chianca TCM. Validade preditiva do Protocolo de Classificação de Risco de Manchester: avaliação da evolução dos pacientes admitidos em um pronto atendimento. Rev Latino-Am Enfermagem. 2012;20(6):1041-7.
- 13- Kim G, Loi CXA, Chiriboga DA, Jang Y, Parmelee P, Allen RS. Limited English proficiency as a barrier to mental health service use: A study of Latino and Asian immigrants with psychiatric disorders. J Psychiatr Re. 2011;45:104-10.
- 14- Carlini BH, Safioti, L, Rue TC, Miles L. Using Internet to Recruit Immigrants with Language and Culture Barriers for Tobacco and Alcohol Use Screening: A Study Among Brazilians. J Immigr Minor Health. 2015;17:553-60.
- 15- Jacobs EA et al. Limited English Proficiency and breast and cervical cancer screening in a multiethnic population. Am J Pub Health. 2005; 95:1410-6.
- 16- Dubard CA, Gizice Z. Language spoken and differences in health status, access to care, and receipt of preventive services among US Hispanics. Am J Pub Health. 2008;98: 2021-8. . 2011; 1(1):190-198.

Recebido em: 24/10/2014

Versão final reapresentada em: 01/07/2015

Aprovado em: 01/07/2015

Endereço de correspondência

Allana dos Reis Correa
Departamento de Enfermagem Básica - Escola de Enfermagem Universidade Federal de Minas Gerais.
Avenida Alfredo Balena, 190. CEP 30130-100 - Belo Horizonte/MG. Brasil
E-mail: allanareiscorrea@gmail.com