

## A PESSOA OSTOMIZADA COMO PESSOA COM DEFICIÊNCIA: UM ESTUDO SOBRE A COMUNICAÇÃO HUMANIZADA NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE

**Ana Lúcia Ramos da Silva**

Graduada em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

**Maria Irene da Fonseca e Sá**

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7077-4664>. E-mail: [mariairene@facc.ufrj](mailto:mariairene@facc.ufrj).

### RESUMO:

**Introdução:** A garantia da dignidade da pessoa humana é o fundamento principal, presente em várias constituições democráticas. Os direitos humanos, exprimem certa consciência ética universal, e por isso estão acima do ordenamento jurídico de cada Estado (Comparato, 2010, p. 74). Neste sentido, esta investigação tem como tema a pessoa ostomizada como pessoa com deficiência (PCD). **Objetivo:** Avaliar se a pessoa ostomizada recebe a informação adequada e tem comunicação humanizada, no serviço público de saúde do Rio de Janeiro, de forma a ter respeitados seus direitos de pessoa ostomizada, e, consequentemente, PCD, garantindo a sua dignidade humana. **Metodologia:** O trabalho, do ponto de vista da forma de abordagem do problema, vale-se da pesquisa qualitativa. Foi realizado um estudo de caso que envolve o processo do benefício de gratuidade do RioCard Especial para uso no Município e RioCard Vale Social para uso Intermunicipal, por pessoas ostomizadas. A necessidade do paciente é viajar de transporte público para fazer tratamento de quimioterapia, realizar exames periodicamente, buscar bolsas de ostomia, comparecer às consultas em outra cidade etc. Foi desenvolvido um questionário para ser respondido por pessoas ostomizadas do Rio de Janeiro. O objetivo do questionário é obter dados da comunicação de informação sobre a obtenção do RioCard para pessoas ostomizadas. O questionário foi distribuído, usando o google drive, para as pessoas ostomizadas da Associação Municipal de Ostomizados do Rio de Janeiro (AMORJ) e Associação Estadual de Pessoas com Ostomia do Rio de Janeiro (AEPORJ). **Resultados:** O termo Pessoa com Deficiência (PCD) foi definido pela Convenção da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre o Direito das Pessoas com Deficiência, sendo aprovado em 13 de dezembro de 2006 pela Assembleia Geral da ONU. Foi ratificado no Brasil, com equivalência de emenda constitucional, pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 e promulgado pelo Decreto nº 6.949/2009. A complexidade dos usuários com deficiência em ostomia ou estomia, consiste na abertura de um órgão oco, como intestino, que pode ser parcial ou totalmente extraído, e a indicação é abertura ou orifício na parede abdominal por meio da colostomia ou ileostomia. Portanto, se faz necessário uma bolsa coletora para recolhimento das fezes (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021). Assim, uma pessoa ostomizada é um paciente com sequelas físicas e emocionais e com características fisiológicas que não são expostas porque causam inibição da deficiência. De acordo com a Associação Brasileira dos Ostomizados (ABRASO), existem cerca de 50.000 (cinquenta mil) ostomizados no Brasil (Biblioteca Virtual em Saú-

→  
Sumário  
←

de, 2022). Conforme a Associação Estadual das Pessoas com Ostomia do Rio de Janeiro (AEPORJ), existem 19.000 (dezanove mil) pessoas com ostomia intestinal e urinária no Estado do Rio de Janeiro e na cidade do Rio de Janeiro são 5.500 (cinco mil e quinhentos) pacientes, como foi informado pela Associação Municipal do Ostomizados do Rio de Janeiro (AMORJ) (ALERJ, 2022). A investigação aponta que as pessoas ostomizadas, residentes no Rio de Janeiro, tem tido dificuldade de obter o RioCard, que lhes daria o direito de utilização do transporte público de forma gratuita. Em função da pessoa ostomizada, ser considerada pela legislação brasileira como pessoa com deficiência, esse é um direito dela. No entanto, faz-se necessário um laudo médico que ateste tal problema. O que vem se verificando é que há falhas na comunicação e na transmissão da informação adequada para o paciente, de forma que ele possa reivindicar seu direito de PCP. Algumas dificuldades na comunicação do processo são apontadas pelas pessoas ostomizadas: a descrição da documentação exigida, a não informação do direito a que o paciente faz jus, o uso das tecnologias da informação e comunicação para pesquisa, informação incompleta de como e onde conseguir a gratuidade de transporte RioCard Especial (Municipal) e RioCard Social (intermunicipal). **Conclusões:** As pessoas com deficiência são atendidas em suas necessidades específicas à medida que a sociedade se torna mais inclusiva. Tal fato envolve a aprovação de leis que estimulem o desenvolvimento de soluções que melhorem as condições de vida das pessoas que apresentam algum tipo de deficiência. A modificação dos termos até então utilizados para designação de pessoas com deficiência se deve, segundo as Nações Unidas, à necessidade de afastar o uso de expressões com fundo pejorativo que possam inferiorizar o indivíduo ou comparar a deficiência à doença. Atualmente, no Brasil, as pessoas com deficiência ainda lidam com vários desafios associados à inclusão social, apesar das leis terem avançado bastante nas últimas décadas. No que se refere às pessoas com deficiência, uma das prioridades mais relevantes é o amplo acesso aos serviços públicos e particulares de saúde. No entanto, é necessário que os profissionais que atuam nos serviços de saúde estejam preparados para atender com qualidade às pessoas, independentemente das condições físicas que elas apresentam. Um aspecto importante diz respeito à comunicação humanizada, de forma que as pessoas com deficiência possam ter o acesso facilitado à informação e a garantia da preservação de sua dignidade. A investigação conclui que apesar do avanço na legislação, há um longo caminho a trilhar no que diz respeito à comunicação humanizada, que precisa ser efetiva mas também afetiva. Ainda que muitos recursos, sistemas e tecnologias tenham sido adotados para tornar mais fácil o dia a dia das pessoas com deficiência, é necessário que sejam adotadas iniciativas mais abrangentes para que tais recursos e tecnologias sejam realmente disponibilizados para a população.

**Palavras-chave:** Pessoa Ostomizada; Comunicação humanizada; Pessoa com Deficiência; Direitos Humanos; Dignidade Humana.

**Recebido/ Received: 01/10/2023**  
**Aceito/ Accepted: 30/11/2023**  
**Publicado/ Published: 31/01/2024**