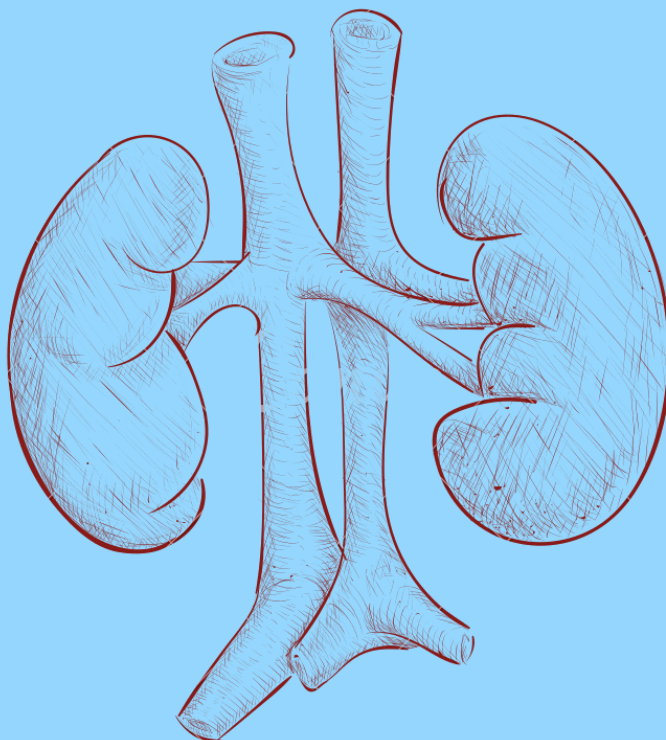


CURSO DIDÁTICO INTERDISCIPLINAR PARA O PROCESSO DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE HEMODIÁLISE AMBULATORIAL

Autor(a): Eliilma Andrade Ferreira

Orientador(a): Prof^ª. Dr^ª. Valéria Regina Cavalcante dos Santos

**Coorientador(a): Prof^ª. Dr^ª. Cinthia Cristina Sousa de Menezes da
Silveira**



Humanização e Apoio Psicossocial

Comunicação empática, acolhimento, escuta ativa e cuidado centrado no paciente e família

A comunicação empática, o acolhimento, a escuta ativa e o cuidado centrado no paciente e na família representam pilares fundamentais para a qualidade da assistência em hemodiálise. No contexto ambulatorial, a relação estabelecida entre a equipe multiprofissional e o paciente renal crônico transcende os aspectos técnicos, incorporando dimensões emocionais e sociais que influenciam diretamente a adesão ao tratamento. Estudos indicam que a empatia fortalece o vínculo profissional-paciente, minimizando o impacto das limitações impostas pela doença e contribuindo para maior bem-estar durante o processo terapêutico (Andrade *et al.*, 2025).

O acolhimento, entendido como prática humanizadora, favorece a criação de um ambiente seguro e respeitoso, no qual o paciente é reconhecido em sua singularidade. Essa abordagem possibilita reduzir sentimentos de medo, angústia e isolamento, comuns no início da terapia dialítica. Ao priorizar o acolhimento desde o primeiro contato, a equipe de enfermagem estabelece uma relação de confiança que facilita a adaptação ao regime terapêutico e promove maior engajamento do paciente e de seus familiares (Alves, 2023).

A escuta ativa, por sua vez, é um recurso essencial para identificar necessidades subjetivas, expectativas e dificuldades do paciente. Essa prática amplia a compreensão do profissional sobre os impactos biopsicossociais da hemodiálise, permitindo a elaboração de estratégias individualizadas de cuidado. Quando a escuta é sensível e contínua, o paciente sente-se validado e respeitado, o que fortalece sua autonomia e o estimula a participar ativamente das decisões relacionadas ao seu tratamento (Ferraz *et al.*, 2017).



Humanização e Apoio Psicossocial

Comunicação empática, acolhimento, escuta ativa e cuidado centrado no paciente e família

O cuidado centrado no paciente e na família vai além da execução de procedimentos técnicos, englobando práticas educativas, orientações sobre autocuidado e suporte psicológico. Envolver os familiares no processo de tratamento é essencial, pois eles compartilham responsabilidades diárias e contribuem para a manutenção da adesão terapêutica. A inclusão da família no cuidado promove uma rede de apoio mais robusta e prepara os cuidadores para lidar com as demandas emocionais e práticas decorrentes da doença renal crônica (Alves, 2023).

Além disso, a comunicação empática e a escuta ativa facilitam a identificação precoce de barreiras relacionadas à adesão, como dificuldades de transporte, limitações econômicas e desconhecimento sobre o regime terapêutico. Profissionais que se dedicam a ouvir e compreender essas demandas são capazes de propor soluções compartilhadas, garantindo não apenas a continuidade do tratamento, mas também maior qualidade de vida ao paciente (Ferraz *et al.*, 2017).



Humanização e Apoio Psicossocial

Comunicação empática, acolhimento, escuta ativa e cuidado centrado no paciente e família

A prática do cuidado humanizado exige, portanto, o desenvolvimento de competências relacionais por parte da equipe de saúde. Investir em treinamentos voltados à empatia, à comunicação efetiva e ao acolhimento fortalece o processo assistencial, reduz riscos de descontinuidade terapêutica e promove um ambiente mais ético e humanizado. Nesse sentido, a Política Nacional de Humanização (PNH) reforça a necessidade de práticas que valorizem a integralidade e o protagonismo do paciente no cuidado (Alves, 2023).

A integração entre comunicação empática, acolhimento, escuta ativa e cuidado centrado no paciente e na família deve ser compreendida como um eixo estruturante da qualidade nos serviços de hemodiálise. Esses elementos atuam sinergicamente para reduzir o sofrimento, promover a adesão terapêutica e ampliar a autonomia do paciente, constituindo-se em estratégias indispensáveis para cursos interdisciplinares voltados ao fortalecimento do processo de qualidade em serviços ambulatoriais de hemodiálise (Ferraz *et al.*, 2017; Andrade *et al.*, 2025).

