

Avaliação da satisfação do resultado de cirurgia plástica

AUTOR: FRANCESCO MAZZARONE

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. LÍGIA SILVA LEITE

https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2011/28%20de%20Agosto%202013_Dissertacao%20Francesco%20Mazzarone_Turma%202011.pdf

Resumo

Este estudo teve como objetivo avaliar os elementos que pudessem interferir na satisfação dos pacientes quanto ao resultado de uma cirurgia plástica. Foi empregada uma abordagem avaliativa centrada nos consumidores, uma vez que foi necessário abordar diversos aspectos diretamente ligados não só ao nível sociocultural-econômico de um grupo de pessoas, como também coletar informações que este grupo obteve ou lhes foram fornecidas sobre o procedimento cirúrgico, o modo como conseguiram estas informações e se a fonte das informações era adequada e também fidedigna, correlacionando com o grau de satisfação. A avaliação foi realizada analisando-se às respostas de 2 questionários, aplicados à 50 pacientes submetidos a uma cirurgia plástica na 38ª Enfermaria da Santa Casa da Misericórdia do Rio de Janeiro, e que tivessem ao menos 3 meses de pós-operatório. Concomitantemente, foi estudado o julgamento do resultado de todos estes pacientes por 4 especialistas que fizeram uma análise crítica avaliando as fotos de pré e pós-operatório de todos pacientes. Esta avaliação indicou que as informações obtidas antes da cirurgia exercem muita influência sobre a satisfação do resultado. Além disso, a fonte destas informações nem sempre são adequadas e por isso podem gerar conflitos. Com o resultado também se consegue perceber a importância de um adequado esclarecimento sobre todo o processo da cirurgia, pois a expectativa do resultado pode ser redimensionada, com informações claras e corretas. Os elementos que podem ter influenciado em diferentes intensidades no grau de satisfação desse grupo estudado são a opinião de parentes e amigos, as informações obtidas pela mídia, as informações sobre a cirurgia elucidadas pelo cirurgião e a qualificação de onde ou com quem operar.

Palavras-chave: Avaliação. Cirurgia plástica. Expectativa. Resultado. Satisfação do paciente.

Data da defesa: 28/08/2013