



# Fatores determinantes na escolha de um cirurgião plástico

*Determining factors in choosing a plastic surgeon*

LUIZ ROBERTO REIS ARAUJO <sup>1\*</sup>  
DAYANE RAQUEL DE PAULA <sup>1</sup>  
RENATO SILVA FREITAS <sup>1</sup>  
LUCIANO SAMPAIO BUSATO <sup>1</sup>  
ALFREDO DUARTE SILVA <sup>1</sup>

## ■ RESUMO

**Introdução:** Esta pesquisa tem como objetivo entender os fatores que determinam a escolha de um cirurgião plástico, na visão dos pacientes. É um projeto piloto que deve ser ampliado e aprofundado em outros estudos. **Método:** Foi idealizada uma pesquisa com 22 perguntas de múltipla escolha na forma de questionário. O tempo médio de resposta era de 8 minutos. As perguntas abordavam vários aspectos como a indicação/formação/titulação do cirurgião, percepção da primeira consulta e do consultório. Não havia possibilidade de identificação da paciente ou do cirurgião. O anonimato era garantido. **Resultados:** O índice de resposta foi de 86,66%. A maioria (92,22%) era do sexo feminino, com idade média de 35 anos. A maior parte tinha ensino médio e superior completos, com ganho familiar médio mensal de R\$ 2 a 10 mil. Quase 40% não sabiam da titulação do cirurgião escolhido e 33,7% não sabia o tempo de formação do mesmo. A maioria (81,6%) acredita ter pago um valor na média pela sua cirurgia e metade não pesquisou a apresentação online do cirurgião. A maioria (67%) não tinha feito nenhuma cirurgia plástica previamente. Foi apresentada uma lista de 10 itens em ordem decrescente de importância. **Conclusões:** Os fatores determinantes para a escolha do cirurgião plástico nesta amostra, em ordem decrescente são: 1-Indicação, 2-Titulação e 3-Primeira consulta. Preço não está entre os primeiros atributos e apresentação *online* foi um dos últimos itens citados. Uma parte significativa dos pesquisados não conhece a titulação e nem o tempo de formação do seu cirurgião.

**Descritores:** Cirurgia plástica; Comportamento de escolha; Mercado de trabalho; Marketing de serviços de saúde; Brasil; Economia.

Instituição: Pietá, Mercês, Lipoplastic,  
Firenze, Los Angeles e Muricy.

Artigo submetido: 14/5/2018.  
Artigo aceito: 1/10/2018.

Conflitos de interesse: não há.

DOI: 10.5935/2177-1235.2018RBCP0176

<sup>1</sup> Consultório particular, Cirurgia Plástica, Curitiba, PR, Brasil.

## ■ ABSTRACT

**Introduction:** This study aims to understand the factors that determine the choice of a plastic surgeon from the patient's perspective. This is a pilot project, which should be broadened and deepened by other studies. **Method:** A survey was devised in the form of a questionnaire with 22 multiple choice questions. The average response time was 8 minutes. The questions addressed various aspects, such as the recommendation, training, and accreditation of the surgeon; perception of the first consultation; and the clinic. There was no possibility of identifying the patient or surgeon; hence, anonymity was guaranteed. **Results:** The response rate was 86.66%. The majority (92.22%) of the respondents were female, with a mean age of 35 years. Most had completed secondary and higher education, with an average monthly family income of R\$ 2,000 to 10,000. Almost 40% did not know the accreditation of the surgeon chosen and 33.7% did not know the length of training the surgeon had undergone. The majority (81.6%) believed they had paid an average amount for their surgery and half did not research the surgeon's online profile. The majority (67%) had not undergone any previous plastic surgery. A list of 10 items in descending order of importance was presented. **Conclusions:** The determining factors for the choice of the plastic surgeon in this sample, in descending order were: 1) Recommendation, 2) Accreditation, and 3) First consultation. Price was not the most important factor and online presence was one of the last items cited. A significant proportion of respondents did not know either the accreditation level or the length of training of their surgeon.

**Keywords:** Plastic surgery; Choice behavior; Labor market; Marketing of health services; Brazil; Economy.

## INTRODUÇÃO

Antigamente, a escolha de um médico se dava única e exclusivamente por meio de indicação ou fama do mesmo. O advento da internet e principalmente das mídias sociais tornou a informação mais rápida e acessível a todos, e com certeza são meios muito utilizados pela população na pesquisa do profissional a ser escolhido para fazer uma cirurgia ou tratamento.

O cirurgião plástico gasta cerca de 7% do seu tempo no desenvolvimento de sua carreira e na realização de ações de marketing, e alguns chegam a gastar U\$ 350.000 anuais para este fim. Seria ideal então desvendar quais os critérios utilizados pelos pacientes na escolha de um cirurgião, pois assim o marketing poderia ser dirigido e mais eficiente, e então seria mais fácil atuar neste cenário competitivo<sup>1</sup>.

O Brasil tem cerca de 6000 cirurgões plásticos atualmente, e segundo um estudo demográfico feito pela própria Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (SBCP), em algumas cidades a relação cirurgião plástico/habitante chega a 1/6347. Estes números são alarmantes e justificam a pesquisa.

## OBJETIVO

O objetivo deste estudo é identificar quais fatores são mais importantes na escolha do cirurgião plástico pela visão dos pacientes, procurando criar uma ordem decrescente de importância.

## MÉTODOS

Uma pesquisa escrita de múltipla escolha de 22 questões foi entregue a pacientes na consulta pré-anestésica ou logo após a cirurgia, antes da alta. Nestes dois momentos a paciente já havia escolhido seu cirurgião, mas ainda não tinha ainda noção do resultado da cirurgia, o que poderia influenciar as respostas.

A pesquisa tinha duração média de 8 minutos para ser respondida. As perguntas abordavam vários aspectos como a formação do cirurgião, percepção da primeira consulta e do consultório. Não havia possibilidade de identificação da paciente ou do cirurgião. O anonimato era garantido. A pesquisa completa está detalhada no Anexo 1. Não foi feita a aprovação no Comitê de Ética de nenhuma das seis clínicas onde o estudo foi realizado.

Foram distribuídas 120 pesquisas em 6 clínicas diferentes na cidade de Curitiba, PR, sendo 20 pesquisas em cada uma. Destas, 104 foram respondidas de forma completa e incluídas no estudo, que teve duração de 4 meses (setembro a dezembro de 2017). As pesquisas incompletas foram excluídas da amostra.

A planilha com todas as respostas foi transportada para a plataforma Excel e a avaliação estatística com cruzamento de alguns dados foi realizada. Foram construídos gráficos dos dados mais relevantes para facilitar o entendimento. A avaliação estatística foi feita por profissional da área.

A análise estatística foi feita por meio de variáveis de natureza quantitativa descritas por médias, medianas, valores mínimos e valores máximos. Para variáveis qualitativas, foram apresentados frequências e percentuais. Para avaliação da associação entre duas variáveis qualitativas foi considerado o teste Qui-Quadrado. Para comparação de diferentes classificações de uma variável, em relação a variáveis quantitativas, foi considerado o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis.

Para comparação dos diferentes cenários, em relação às notas obtidas pelos pacientes, foi considerado o teste não paramétrico de Friedman. Valores de *p* menores do que 0,05 foram considerados como estatisticamente significativos. Os dados foram analisados com o programa computacional IBM SPSS Statistics v.20.

## RESULTADOS

### Descrição da amostra

A maioria dos pesquisados era do sexo feminino (92,2%) e com idade média de 35,6 anos. Quase metade (47,1%) era casado, seguido por solteiros (40,7%) e divorciados (12,5%). A escolaridade está detalhada na Tabela 1 abaixo.

Tabela 1. Escolaridade.

Escolaridade	n	%
Ensino fundamental	4	3,8
Ensino médio	42	40,4
Superior completo	40	38,5
Pós-graduação	18	17,3
Total	104	100

O ganho familiar médio mensal foi na maioria entre 2 e 10 mil reais (69%), seguido por até 2000 reais (13,6%) e 10 a 30 mil reais (13,6%). Apenas 3,9% tinham ganho maior que 30 mil reais.

Alguns dados considerados fundamentais para a escolha do cirurgião, como titulação, tempo de formação, preço total da cirurgia, apresentação *online*, estão detalhados nas Figuras 1 a 4.

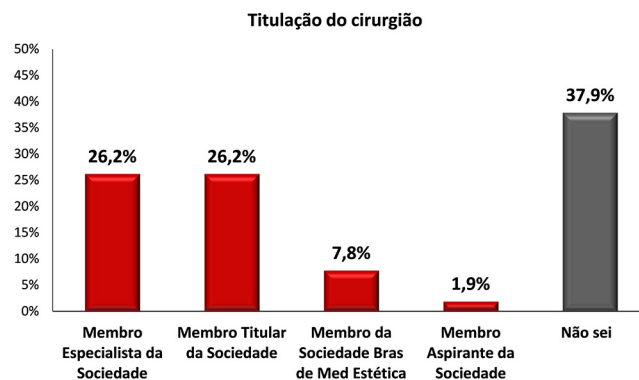


Figura 1. Titulação do cirurgião escolhido.

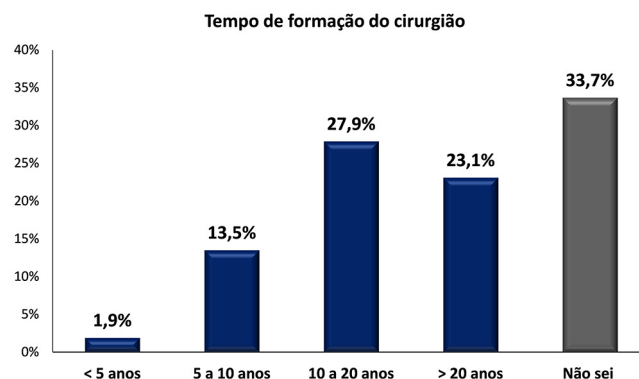


Figura 2. Tempo de formação do cirurgião escolhido.

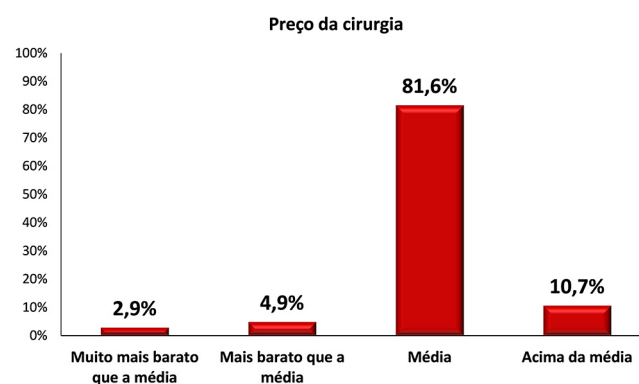


Figura 3. Preço total da cirurgia.

As Tabelas 2 e 3 descrevem a duração da primeira consulta e a forma de indicação do cirurgião escolhido.

Metade das pacientes (50,5%) consultaram apenas com 1 cirurgião plástico antes de escolher seu cirurgião,

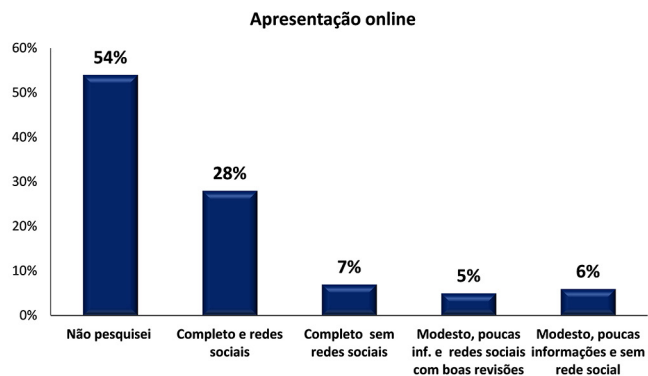


Figura 4. Apresentação online do cirurgião escolhido.

Tabela 2. Duração da primeira consulta com o cirurgião escolhido.

Duração da Consulta	n	%
Menos de 15 minutos	3	3,0
Entre 15 e 30 minutos	31	30,7
Entre 30 minutos e 1 hora	48	47,5
Mais de 1 hora	19	18,8
Total	101	100

Tabela 3. Indicação do cirurgião escolhido.

Indicação	n	%
Médico de confiança	41	39,8
Amigo	34	33,0
Parente próximo	19	18,4
Internet, revista ou TV	6	5,8
Lista do convênio	2	1,9
Outros	1	1,0
Total	103	100

34,7% com 2 cirurgiões e 13,9% com 3 a 6 cirurgiões. Apenas 1% consultaram entre 7 e 10 cirurgiões.

A maioria das pacientes não havia feito nenhuma cirurgia plástica previamente conforme mostrado na Figura 5.

A ordem decrescente do primeiro e segundo critérios definidos para a escolha do cirurgião plástico está detalhada nas Figuras 6 e 7.

O *p* não é significativo (o valor de *p* é maior do que 0,05) as seguintes relações:

- Grau de instrução X titulação do cirurgião;
- Grau de instrução X pesquisa da apresentação online do cirurgião estão relacionados;
- Grau de instrução X apresentação *online* do cirurgião estão relacionados;
- Ganho familiar médio X forma de pagamento;
- Ganho familiar médio X pesquisa da apresentação *online* estão relacionados.

## Já fez cirurgia plástica antes



Figura 5. Cirurgia plástica prévia.

Nesta análise somente foram considerados os casos que fizeram avaliação de todos os cenários. Assim, testou-se a hipótese nula de notas iguais para todos os cenários *versus* a hipótese alternativa de pelo menos um cenário com nota diferente dos demais.

Os cenários criados foram avaliados através de notas 1 (pouco provável a escolha) a 6 (muito provável a escolha), e os que tiveram as melhores médias foram o 1 e 3 (3,8), seguidos pelo cenário 4 (3,5) e por último o 2 (3,1). Os detalhes dos cenários estão no Anexo 1.

Em função da rejeição da hipótese nula, os cenários foram comparados dois a dois. Na Tabela 4 são apresentados os valores de *p* destas comparações.

## DISCUSSÃO

O mercado da cirurgia plástica e procedimentos não invasivos é um dos mais acirrados em todo mundo, e ainda mais no Brasil, onde o número de cirurgias plásticas supera muitos mercados importantes como China, Coreia do Sul, Japão, Rússia, Índia e México<sup>2</sup>.

A recente crise econômica fez o número de cirurgias plásticas no Brasil caírem em 2015 de acordo com a ISAPS: 2011 (905.124 cirurgias), 2014 (1.343.293 cirurgias), 2015 (1.224.300). Em 2016, ocorreu uma retomada (1.450.020)<sup>2-6</sup>.

Por outro lado, os procedimentos não invasivos (toxina botulínica, preenchimentos, laser) tiveram



Figura 6. Lista do primeiro critério definido para escolha do cirurgião plástico.

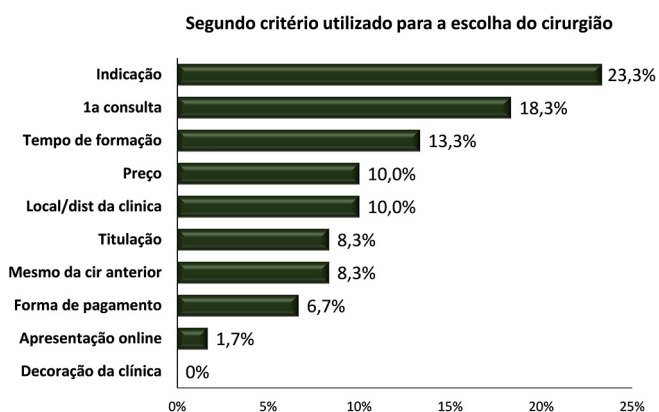


Figura 7. Lista do segundo critério definido para escolha do cirurgião plástico.

Tabela 4. Comparação dos cenários apresentados.

Cenários sob comparação	Valor de p
1 x 2	0,003
1 x 3	0,291
1 x 4	0,276
2 x 3	<0,001
2 x 4	0,062
3 x 4	0,033

um aumento progressivo: 2011 (542.090), 2014 (715.212), 2015 (1.099.945), com leve declínio em 2016 (1.074.995). A provável razão desta queda seria a invasão recente de profissionais não médicos (dentistas, biomédicos, farmacêuticos, esteticistas) realizando estes procedimentos.

O número aproximado de cirurgões plásticos no Brasil é de 6083, segundo o último estudo demográfico da SBCP. Entretanto, a invasão de outras especialidades médicas realizando cirurgias plásticas (otorrinos, oftalmologistas, mastologistas, cirurgões gerais entre

outros) torna ainda mais difícil esta diferenciação pelos pacientes<sup>7</sup>.

Existem poucos estudos que procuram identificar fatores que influenciam os pacientes na escolha do seu cirurgião plástico e, no Brasil, não há nenhum estudo neste sentido. Este primeiro estudo pode servir de base para outros, mais detalhados, mais longos e com uma amostra maior.

Nos outros estudos publicados, alguns utilizaram a pesquisa online e outros questionários escritos que deveriam ser preenchidos. Geralmente, pesquisa *online* (via *e-mail* através de *link*) tem uma taxa de resposta em torno de 26%<sup>8</sup>. Em dois estudos com cirurgões plásticos, a pesquisa *online* obteve um índice de resposta acima da média (40,45% e 70,5%). Este último maior, provavelmente pelo fato de completarem com entrevistas pessoais os que não responderam ao *e-mail*<sup>9,10</sup>.

Questionários podem ser tediosos para serem respondidos, entretanto, obtivemos neste projeto piloto um índice de resposta de 86,66% (104 respostas completas de 120 questionários), o que pode ser considerado alto se comparado a outro estudo<sup>11</sup>. Os outros estudos não afirmaram o percentual de resposta para ser comparado, apenas o total de respostas.

A amostra foi bem parecida com a de outros estudos (111, 96, 150)<sup>1,12,13</sup>.

Nosso estudo foi feito apenas em clínicas de cirurgia plástica, já um dos estudos foi feito em clínicas de outras especialidades (medicina da família, medicina interna e pediatria)<sup>12</sup>. Isto pode ser um viés, visto que pacientes já decididas a operar podem dar respostas mais precisas. Um outro estudo utilizou o *crowdsourcing* para esta avaliação, eram pessoas que não estavam com planos concretos de fazer uma cirurgia plástica, mas que foram triadas pela pergunta “Você pretende um dia fazer esta cirurgia?”. Quem dava uma resposta negativa era excluído do estudo<sup>11</sup>. A amostra deste estudo também pode não fornecer respostas tão precisas quanto pacientes que já escolheram seu cirurgião e estão no meio do processo para operar.

Um estudo interessante avaliou a diferença na escolha entre o gênero dos cirurgões, masculino ou feminino. Quase metade não tinha preferência de sexo do cirurgião, e 26% preferiam cirurgias mulheres, principalmente em cirurgias íntimas e de mama<sup>14</sup>. Em nosso estudo não foi avaliado este item. Outro mostrou que não há preferência entre sexo, idade ou raça do cirurgião ortopédico<sup>15</sup>.

A grande maioria dos pacientes pesquisados era do sexo feminino (92,2%), semelhante ao encontrado em outros estudos<sup>1,12,13,16</sup>. A idade média das pacientes era de 35,6 anos, também semelhante à amostra de Galanis et al.<sup>12</sup>, Marsidi et al.<sup>13</sup> e Sanan et al.<sup>16</sup>, porém a de Waltzman et al.<sup>1</sup>, teve idade média de 51 anos. Outro

estudo definiu 3 grupos de cirurgias que tinham faixas de idade diferentes, mas também com predomínio do sexo feminino<sup>11</sup>.

Em relação à escolaridade, tivemos um predomínio de ensino médio (40,4%) e superior completo (38,5%), concordando com Wu et al.<sup>11</sup>, Sanan et al.<sup>16</sup>, Shah et al.<sup>17</sup> e Waltzman et al.<sup>1</sup>. O estudo de Marsidi et al.<sup>13</sup> teve apenas 8,7% de participantes com grau superior completo.

Nossa amostra teve um predomínio de ganho familiar entre R\$ 2 a 10 mil mensais (69%), 13,6% com ganho entre R\$ 10 e 30 mil e apenas 3,9% acima de R\$ 30 mil reais mensais. De acordo com o IBGE (quadro abaixo), a maior parte se encaixa nas classes C-D, com menor proporção nas classes A e B (17,5%). Quase o mesmo que a classe E (13,6%)<sup>18</sup>.

Isto difere dos dados da amostra de Galanis et al.<sup>12</sup>, Marsidi et al.<sup>13</sup>, Sanan et al.<sup>16</sup>, que tinham participantes com ganho acima da média nacional, mas se aproximou da amostra de Wu et al.<sup>11</sup> e Shah et al.<sup>17</sup>. Isto pode ser explicado pelo fato destes três autores acima utilizarem pesquisas com pacientes que já tinha realizado cirurgias plásticas, tinham forte interesse no assunto ou ainda estavam no meio do processo para fazer a cirurgia. Por outro lado, os dois últimos autores utilizaram plataformas de pesquisa *online* (*crowdsourcing* e *SurveyMonkey*) com uma população aleatória. Galanis et al.<sup>12</sup>, Marsidi et al.<sup>13</sup>, Sanan et al.<sup>16</sup>, Wu et al.<sup>11</sup> e Shah et al.<sup>17</sup>.

Os dados do nosso estudo mostram ainda que, apesar de um ganho familiar mensal significativamente menor que a amostra de outros estudos realizados em outros países, os pacientes brasileiros têm muito interesse em realizar cirurgia plástica ou fazem um grande esforço para tal.

O crescimento significativo de médicos que se dizem “especialistas” na área de atuação da cirurgia plástica (medicina estética, cirurgia estética, etc), por meio da criação de sociedades não reconhecidas pelo CFM, bem como a invasão de outras especialidades (mastologistas, oncologistas, oftalmologistas, otorrinolaringologistas, ginecologistas e cirurgões gerais) em áreas de atuação ainda não reconhecidas pelo CFM (oncoplástica, plástica ocular, cirurgia plástica facial, etc) de acordo com a resolução do CFM N° 2.149/2016 (publicada no D.O.U. de 03 de agosto de 2016, Seção I, p. 99), deixam a população confusa sobre quem é o especialista adequado para fazer este tipo de cirurgia<sup>19</sup>.

Quase 40% dos pesquisados (37,9%) não sabiam dizer a titulação do cirurgião escolhido, 26,2% diziam que seu cirurgião era Membro Especialista ou Titular da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica e 7,8% diziam que era membro da Sociedade Brasileira de Medicina Estética. Isto corrobora os achados de Shah et al.<sup>17</sup>, em que um percentual semelhante de pacientes dizia não saber se um médico precisa ter título de especialista para realizar cirurgias plásticas.

O tempo de formação/carreira do cirurgião geralmente é percebido como uma vantagem, como se a experiência necessariamente fosse um atributo a ser valorizado. Entretanto, talvez esta visão seja supervalorizada pelos próprios médicos e muito menos pelos pacientes. Em nossa amostra, 33,7% não sabiam informar quanto tempo de carreira tinha seu cirurgião, demonstrando que esta característica não está entre as mais importantes na escolha do cirurgião, conforme demonstrado por outros estudos<sup>1,11</sup>. Por outro lado, outros três estudos demonstraram que anos de experiência estão entre os principais atributos<sup>13,15,17,20</sup>.

A grande maioria (87,6%) dos pesquisados disse que o valor de sua cirurgia foi na média, 10,7% acima da média e apenas 4,9% abaixo da média. Não foi definido nenhum valor específico, pois avaliamos pacientes que fizeram vários tipos de cirurgias, o que daria uma ampla margem de valores. Também pode ser questionado o que é um valor “na média” ou “acima da média”. Talvez um estudo para cada tipo de cirurgia trouxesse resultados mais precisos neste sentido.

O custo de uma cirurgia nunca foi considerado o principal atributo na escolha em nenhum dos outros estudos, geralmente ficando em 4º lugar ou mais na ordem de importância<sup>1,11,13,17</sup>. Inclusive, em um estudo o oferecimento de cupons de desconto no material de marketing de um cirurgião plástico tinha efeito negativo sobre os entrevistados<sup>16</sup>. Galanis et al.<sup>12</sup> não estudaram custo, mas um dos medos de pacientes que se recusavam a fazer cirurgias plásticas eram: resultados ruins, recuperação pós-operatória e custo.

Mais da metade (67%) dos entrevistados não tinha feito nenhuma cirurgia plástica previamente, corroborando os dados de Galanis et al.<sup>12</sup> e diferentemente de Waltzman et al.<sup>1</sup> e Sanan et al.<sup>16</sup>, em que a maioria havia feito alguma cirurgia plástica no passado. Estes dois últimos autores pesquisaram populações diferentes: uma pesquisa dentro de um consultório de cirurgia plástica e o segundo uma pesquisa online com uma população escolhida pelo código postal. Shah et al.<sup>17</sup> falam em 72% tendo se submetido a procedimentos cirúrgicos no passado, mas não especificam se eram cirurgias plásticas.

A apresentação *online* do cirurgião também foi estudada, e mais da metade (54%) dos que responderam à pesquisa afirmou não ter feito a pesquisa *online*, e 28% afirmaram que o cirurgião tinha um *website* completo e redes sociais com boas avaliações. Dentro da ordem de importância, este item foi um dos últimos apontados pela amostra pesquisada, assim como por Marsidi et al.<sup>13</sup>.

Wu et al.<sup>11</sup> avaliaram fotos pré e pós e testemunhos além de outros itens, o que poderia ser equivalente à apresentação online já que estes dados são achados apenas em websites e mídias sociais. Este recente estudo

(2017) demonstrou que estes itens (fotos e testemunhos) são os dois mais importantes na escolha de um cirurgião em quatro grupos diferentes com pacientes de idades diversas. As fotos eram ainda mais importantes para o grupo de pacientes com interesse em mamoplastia de aumento, ou seja, mais jovens na média. Talvez seja uma tendência atual este fator se tornar cada vez mais importante<sup>11,20</sup>.

A indicação de um médico/parente/amigo foi um dos fatores mais importantes observados em nossa pesquisa, com 37,9% dos pesquisados apontando este item com o número um em ordem de importância. Isto também foi demonstrado em outros estudos<sup>1,13,20</sup>.

Em uma revisão sistemática, a reputação do cirurgião foi um dos itens mais recorrentes na escolha de algumas especialidades (cirurgia oncológica, cardiovascular, ortopédica e plástica), entretanto, não houve consenso no que compreende “reputação”. Pode implicar a indicação de médico/amigo/parente ou a expertise (tipo de treinamento, anos de experiência, número de casos operados). Outro autor disse que reputação poderia ser uma vantagem sobre novos “especialistas” de áreas não reconhecidas<sup>12,20</sup>.

A primeira consulta também foi avaliada em nosso estudo, e foi um dos itens apontados como mais importantes na escolha do seu cirurgião (3º lugar). Uma revisão sistemática confirmou que alguns autores indicavam que um cirurgião com empatia, compaixão, atencioso, confiável e bom ouvinte eram os mais escolhidos pelos pacientes. Todas estas características podem ser demonstradas, ou não, na primeira consulta<sup>20</sup>.

Em nosso estudo, 47,5% dos pesquisados relataram que sua primeira consulta demorou entre 30 minutos e 1 hora, e quase 60% afirmaram que o cirurgião escolhido foi muito atencioso e respondeu todas as perguntas. Este é um item a ser observado com atenção e em um mercado muito competitivo como o brasileiro pode fazer a diferença.

O cruzamento de alguns dados mostrou uma tendência para o conhecimento do tempo de formação do cirurgião e o grau de instrução, ou seja, os pacientes com maior grau de instrução conhecem melhor o tempo de formação do cirurgião escolhido. Entretanto, outros cruzamentos não tiveram significância estatística (grau de instrução X titulação do cirurgião, grau de instrução X pesquisa da apresentação online do cirurgião, grau de instrução X apresentação online do cirurgião, ganho familiar médio X pesquisa da apresentação online).

Isto não foi encontrado em nenhum dos outros estudos. Apenas um autor relacionou o grau de instrução com a titulação do cirurgião, e curiosamente encontrou que os que tinham menor grau de instrução acreditavam que um cirurgião deveria ser apropriadamente credenciado e treinado para legalmente fazer marketing

como um cirurgião plástico, já os de maior grau de instrução acreditavam que não era necessária titulação em cirurgia plástica para realizar cirurgias que melhoram a aparência das pessoas<sup>17</sup>.

Foram criados quatro cenários para serem avaliados pelos pesquisados, em que a titulação do cirurgião, distância do consultório, preço da cirurgia, tempo de formação, forma de pagamento, apresentação online e indicação variavam. Os cenários com as melhores notas (maior probabilidade de operar com este cirurgião) tinham cirurgiões da SBCP (Titular ou Especialista), com consultório a 15 minutos de distância, preço na média ou acima, mais de 10 anos de formado, pagamento até 12 vezes, apresentação online variável e indicação de médico de confiança ou amiga. Estes cenários foram utilizados em outros trabalhos<sup>1</sup>, mas com avaliação por meio da análise conjunta (*conjoint analysis*), que infelizmente não foi possível em nosso estudo.

### Limitações

O tamanho da amostra de nosso estudo é pequeno e ela não pode ser considerada uma representação da população em geral por ter sido feito o estudo em uma cidade específica (com cultura e condições socioeconômicas diferentes de outras). O fato de terem sido pesquisadas pacientes que já estavam no processo de realizar sua cirurgia plástica também pode ser um viés. Nem todo mundo tem este desejo por motivos variados.

As seis clínicas estudadas tinham perfis diferentes, atendendo a diferentes classes sociais. Entretanto, a amostra que respondeu a pesquisa se encontrava nas classes C e D na maioria. Por alguma razão, classes A e B responderam menos. As limitações geográficas e socioeconômicas deste estudo poderiam ser resolvidas com uma amostra maior e de outras localidades.

O estudo estatístico utilizando *conjoint analysis* também seria de grande valia para entender o peso de cada item nesta escolha do cirurgião (*trade off*), mas não encontramos profissionais que fizessem este tipo de avaliação.

### CONCLUSÕES

Os fatores que determinam a escolha de um cirurgião plástico são inúmeros e podem depender da população estudada e suas variáveis. Em nossa amostra os fatores mais importantes indicados são em ordem de importância: indicação por médico/parente/amigo, titulação do cirurgião e primeira consulta nas primeiras posições. Preço não figura entre os principais argumentos. Curiosamente, a apresentação online

do cirurgião foi um dos últimos itens em ordem de importância.

Uma parcela significativa dos pacientes não conhece o tempo de formação ou a titulação do seu cirurgião escolhido, isto certamente favorece a atuação de não especialistas.

## COLABORAÇÕES

- LRRR** Análise e/ou interpretação dos dados; aprovação final do manuscrito; coleta de dados; conceitualização; concepção e desenho do estudo; gerenciamento do projeto; metodologia; realização das operações e/ou experimentos; redação - preparação do original; redação - revisão e edição; supervisão.
- DRP** Aprovação final do manuscrito; coleta de dados; redação - preparação do original; redação - revisão e edição.
- RSF** Realização das operações e/ou experimentos.
- LSB** Realização das operações e/ou experimentos.
- ADS** Visualização.

## REFERÊNCIAS

1. Waltzman JT, Scholz T, Evans GR. What patients look for when choosing a plastic surgeon: an assessment of patient preference by conjoint analysis. *Ann Plast Surg.* 2011;66(6):643-7.
2. ISAPS (International Survey on Aesthetic/Cosmetic). The International Study on Aesthetic/Cosmetic Procedures Performed in 2016. ISAPS; 2017. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: <https://www.isaps.org/wp-content/uploads/2017/10/GlobalStatistics2016-1.pdf>
3. International Survey on Aesthetic/Cosmetic (ISAPS). The International Study on Aesthetic/Cosmetic Procedures Performed in 2011. ISAPS; 2012. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: <https://www.isaps.org/wp-content/uploads/2017/10/ISAPS-Results-Procedures-2011-1.pdf>
4. International Survey on Aesthetic/Cosmetic (ISAPS). The International Study on Aesthetic/Cosmetic Procedures Performed in 2013. ISAPS; 2014. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: <https://www.isaps.org/wp-content/uploads/2017/10/2014-ISAPS-Results-3-1.pdf>
5. ISAPS (International Survey on Aesthetic/Cosmetic). The International Study on Aesthetic/Cosmetic Procedures Performed in 2014. ISAPS; 2015. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: <https://www.isaps.org/wp-content/uploads/2017/10/2015-ISAPS-Results-1.pdf>
6. ISAPS (International Survey on Aesthetic/Cosmetic). The International Study on Aesthetic/Cosmetic Procedures Performed in 2016. ISAPS; 2017. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: <https://www.isaps.org/wp-content/uploads/2017/10/GlobalStatistics2016-1.pdf>
7. Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (SBCP). Demografia Cirurgia Plástica (Encarte Especial – Plastikó's). SBCP; 2017. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: [http://www2.cirurgiaplastica.org.br/restrito/wp-content/uploads/2017/11/SBCP\\_Demografia\\_2017.pdf](http://www2.cirurgiaplastica.org.br/restrito/wp-content/uploads/2017/11/SBCP_Demografia_2017.pdf)
8. Hamilton MB. "Online survey response rates and times. Background and Guidance for Industry." 2009. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: <http://www.oalib.com/references/14537316>
9. Araújo LRR, Auersvald A, Gamborgi MA, Freitas RS. Perfil do cirurgião plástico paranaense. *Rev Bras Cir Plást.* 2013;28(1):10-9.
10. Arruda FCF, Paula PR, Porto CC. Perfil do cirurgião plástico no Estado de Goiás, Brasil. *Rev Bras Cir Plást.* 2016;31(2):246-51.
11. Wu C, Scott Hultman C, Diegidio P, Hermiz S, Garimella R, Crutchfield TM, et al. What Do Our Patients Truly Want? Conjoint Analysis of an Aesthetic Plastic Surgery Practice Using Internet Crowdsourcing. *Aesthet Surg J.* 2017;37(1):105-18.
12. Galanis C, Sanchez IS, Roostaeian J, Crisera C. Factors influencing patient interest in plastic surgery and the process of selecting a surgeon. *Aesthet Surg J.* 2013;33(4):585-90.
13. Marsidi N, van den Bergh MW, Luijendijk RW. The best marketing strategy in aesthetic plastic surgery: evaluating patients' preferences by conjoint analysis. *Plast Reconstr Surg.* 2014;133(1):52-7.
14. Huis In 't Veld EA, Canales FL, Furnas HJ. The Impact of a Plastic Surgeon's Gender on Patient Choice. *Aesthet Surg J.* 2017;37(4):466-71.
15. Abghari MS, Takemoto R, Sadiq A, Karia R, Phillips D, Egol KA. Patient perceptions and preferences when choosing an orthopaedic surgeon. *Iowa Orthop J.* 2014;34:204-8.
16. Sanan A, Quinn C, Spiegel JH. Patient preferences in print advertisement marketing for plastic surgery. *Aesthet Surg J.* 2013;33(4):591-603.
17. Shah A, Patel A, Smetona J, Rohrich RJ. Public Perception of Cosmetic Surgeons versus Plastic Surgeons: Increasing Transparency to Educate Patients. *Plast Reconstr Surg.* 2017;139(2):544e-57e.
18. Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Carneiro TRA. Faixas Salariais x Classe Social – Qual a sua classe social? Classe Social pelo Critério por faixas de Salário-Mínimo. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: <https://thiagorodrigo.com.br/artigo/faixas-salariais-classe-social-ibge/>
19. Brasil. Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM N°. 2.149/2016. Publicada no D.O.U. de 03 de agosto de 2016, seção I, p. 99. [acesso 2018 Abr 4]. Disponível em: [http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2016/2149\\_2016.pdf](http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2016/2149_2016.pdf)
20. Yahanda AT, Lafaro KJ, Spolverato G, Pawlik TM. A Systematic Review of the Factors that Patients Use to Choose their Surgeon. *World J Surg.* 2016;40(1):45-55.

\*Autor correspondente:

**Luiz Roberto Reis Araujo**

Al Pres Taunay, 1820 - Mercês - Curitiba, PR, Brasil

CEP 80430-042

E-mail: [drluiz@drluizaraujo.com.br](mailto:drluiz@drluizaraujo.com.br)



**Anexo 1. Pesquisa - a escolha de um(a) cirurgião(ã) plástico(a).****Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica – Regional PR****IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE**

Idade \_\_\_\_\_

Sexo: ( ) M ( ) F

Escolaridade:

- ( ) Ensino fundamental  
( ) Ensino médio  
( ) Superior completo  
( ) Pós-graduação (mestrado/doutorado)

Estado civil:

- ( ) Solteira (o)  
( ) Casada (o)  
( ) Divorciada (o)  
( ) Viúva (o)

Ganho familiar mensal médio:

- ( ) Até 2000 mil reais  
( ) 2 a 5 mil reais ( ) 5 a 10 mil reais  
( ) 10 a 30 mil reais  
( ) Mais de 30 mil reais

**CARACTERÍSTICAS DO CIRURGIÃO QUE VOCÊ ESCOLHEU PARA FAZER SUA CIRURGIA****1. Titulação**

- a. Membro Aspirante da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica  
b. Membro Especialista da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica  
c. Membro Titular da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica  
d. Membro da Sociedade Brasileira de Medicina Estética e- Não sei

**2. Tempo de formação do cirurgião**

- a. Menos de 5 anos  
b. Entre 5 e 10 anos  
c. Entre 10 e 20 anos  
d. Mais de 20 anos  
e. Não sei

**3. Localização / Distância do consultório**

- a. A 15 minutos da minha residência/trabalho  
b. A 30 minutos da minha residência/trabalho  
c. A 1 hora da minha residência/trabalho  
d. Mais de uma 1 hora da mina residência/trabalho

**4. Decoração do consultório**

- a. Luxuoso  
b. Clássico  
c. Popular  
d. Ultrapassado  
e. Não reparei

**5. Preço total da cirurgia**

- a. Muito mais barato que a média  
b. Mais barato que a média  
c. Dentro da média

continua...

... continuação

- d. Acima da média
  - e. Muito acima da média
6. Forma de pagamento (dinheiro, cheque ou cartão de crédito)
- a. À vista
  - b. Parcelado até 5x sem juros
  - c. Parcelado 5 a 10 vezes com juros
  - d. Parcelado 10 a 36 vezes com juros
7. Apresentação online:
- a. Website completo com informações detalhadas e sem rede social
  - b. Website completo com informações detalhadas e com redes sociais apresentando boas revisões
  - c. Website modesto com poucas informações e sem rede social
  - d. Website modesto com poucas informações e com redes sociais apresentando boas revisões
  - e. Não pesquisei nada online

**CARACTERÍSTICAS DA PRIMEIRA CONSULTA COM O CIRURGIÃO QUE VOCÊ ESCOLHEU PARA FAZER SUA CIRURGIA PLÁSTICA**

8. Na primeira consulta o cirurgião foi:
- a. Desinteressado, não respondeu minhas dúvidas
  - b. Atencioso, mas respondeu de forma breve
  - c. Atencioso, me explicou todo o procedimento
  - d. Muito atencioso, me explicou sobre o procedimento e mostrou figuras/fotos
9. Minha primeira consulta demorou:
- a. Menos de 15 minutos
  - b. Entre 15 e 30 minutos
  - c. Entre 30 minutos e 1 hora
  - d. Mais de 1 hora

**REFERÊNCIAS PARA A ESCOLHA DO CIRURGIÃO**

10. Indicação
- a. Parente próximo
  - b. Amigo (a)
  - c. Médico de confiança
  - d. Lista do convênio
  - e. Internet, revista ou TV
  - f. Outros \_\_\_\_\_
11. Antes de escolher, me consultei com:
- a. Apenas 1 cirurgião
  - b. 2 cirurgiões
  - c. 3 a 6 cirurgiões
  - d. 7 a 10 cirurgiões
  - e. Mais de 10 cirurgiões

**QUAL O CRITÉRIO QUE UTILIZOU PARA A ESCOLHA? (PARA RESPONDER COLOQUE O NÚMERO EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA , SENDO 1 O MAIS IMPORTANTE E 10 O MENOS IMPORTANTE)**

- a. ( ) Titulação do cirurgião

continua...

... continuação

- b. ( ) Tempo de formação do cirurgião
- c. ( ) Localização/distância da clínica
- d. ( ) Decoração da clínica
- e. ( ) Preço
- f. ( ) Forma de pagamento
- g. ( ) Apresentação online do cirurgião
- h. ( ) Pela primeira consulta com o cirurgião
- i. ( ) Indicação de parentes e amigos, médico de confiança
- j. ( ) Mesmo cirurgião com quem fiz a cirurgia anterior

Já fez alguma cirurgia plástica antes?

- ( ) Sim
- ( ) Não

### Cenário 1

Cirurgião plástico Membro Titular da SBCP  
Consultório a 15 minutos de casa/trabalho  
Preço acima da média  
Formado há mais de 10 anos Parcela em até 3 x  
Website completo e com boas revisões em redes sociais  
Indicação de amiga (o)

Probabilidade de operar com este cirurgião:  
(pouco provável) 1 2 3 4 5 6 (muito provável)

### Cenário 2

Cirurgião plástico Membro Especialista da SBCP  
Consultório a 30 minutos de casa/trabalho  
Preço abaixo da média  
Formado há menos de 5 anos Parcela em até 36 x  
Website completo e sem redes sociais Indicação de amiga (o)

Probabilidade de operar com este cirurgião:  
(pouco provável) 1 2 3 4 5 6 (muito provável)

### Cenário 3

Cirurgião plástico Membro Especialista da SBCP  
Consultório a 15 minutos de casa  
Preço na média  
Formado há menos de 10 anos  
Parcela em até 12 x  
Website modesto e sem redes sociais  
Indicação de médica (o)

Probabilidade de operar com este cirurgião:  
(pouco provável) 1 2 3 4 5 6 (muito provável)

continua...

... continuação

**Cenário 4**

Cirurgião Membro da Sociedade Brasileira de Medicina Estética

Consultório a 30 minutos de casa

Preço na média

Formado há mais de 10 anos Parcela em até 24 x

Website completo e com revisões boas e ruins em redes sociais Indicação de revista / website

Probabilidade de operar com este cirurgião:

(pouco provável) 1 2 3 4 5 6 (muito provável)