

E-health

Il chirurgo lo trovo sui social

Le valutazioni dei medici tra emoticons e like

Come dopo aver mangiato al ristorante, anche al termine della visita dal chirurgo estetico si postano stelline, faccine, pollice verso e commenti al vetriolo con lo smartphone. Una volta era il passaparola dei pazienti contenti o arrabbiati dopo un intervento o una visita, oggi la credibilità dei chirurghi estetici passa attraverso i social network. E contano non solo la buona riuscita dell'intervento, ma anche il calore e l'empatia trasmessi da tutto il team della clinica. Se il feeling manca i pazienti bocchiano l'esperienza con un clic. Lo dimostrano i ricercatori della Northwestern University Feinberg School of Medicine di Chicago che hanno osservato il modus operandi di chi, dopo aver frequentato gli ambulatori di chirurgia estetica, pubblica i commenti sui social.

«Il rating online influenza i pazienti che postano commenti negativi anche quando non si sono sottoposti ad alcuna operazione. Per una bocciatura basta una prima visita frettolosa, con un medico dai modi spicci e personale sanitario poco comprensivo», affermano gli autori dello studio, pubblicato sulla rivista *Plastic and Reconstructive Surgery*, che hanno analizzato 1.000 commenti

relativi all'intervento più eseguito al mondo, la mastoplastica additiva, pubblicati sui principali motori di ricerca e sui siti dei 20 più famosi specialisti del bisturi estetico statunitensi. Dal 2011 al 2016 i rating online sono cresciuti del 46% e, seppure nell'87,5% dei casi si tratta di stelline di approvazione, il 12,5% dei commenti sono negativi. Le bocciature, inoltre, sono molto più circostanziate e dettagliate delle promozioni.

Commenta Chiara Simonelli, docente di psicologia dello sviluppo sessuale alla Sapienza Università di Roma: «I giudizi negativi devono fare riflettere i medici sulla carenza di comunicazione. Già il chirurgo è solitamente meno empatico per formazione rispetto al clinico. Un esempio significativo di come vanno le cose oggi è il cosiddetto "consenso informato" che i pazienti devono firmare dopo aver letto e capito a cosa si stanno sottoponendo. Purtroppo si rivela spesso solo teorico, e i pazienti firmano senza chiedere nulla. Internet segnala il problema della carenza di feeling, materia trascurata anche nella formazione. Le donne e gli uomini si sentono poco considerati da tutto il personale sanitario, andrebbero invece ascoltati, accolti e compresi come persone». *a.f.*

IN ITALIA

