

10/07/2019

Els sobreutilitzadors en la medicina general



En medicina general, els sobreutilitzadors, com bé indica el nom, són usuaris que sobreutilitzen o abusen dels serveis públics sanitaris saturant així les llistes d'espera i incrementant les despeses sanitàries. En aquest article, s'han analitzat les característiques diferencials dels sobreutilitzadors, els quals han mostrat trets de personalitat comuns. Per tant, l'excés d'ús dels serveis públics podria ser un marcador fàcilment detectable de problemes psicològics subjacents. És per això que els investigadors proposen la formació d'un equip interdisciplinari de professionals que exerceixi una funció preventiva per millorar la situació actual.

En l'àmbit sanitari existeix un determinat perfil d'usuari denominat sobreutilitzador que satura les llistes d'espera dels centres d'atenció primària, generant burnout en els professionals i incrementant les despeses sanitàries tant en la utilització dels recursos com en la despesa mèdica. Aquests usuaris reporten majoritàriament símptomes d'ansietat i queixes somàtiques associades a sensacions físiques, canvis corporals o nous símptomes. Amb aquest tipus de demanda els usuaris esperen obtenir del professional sanitari reconeixement dels seus símptomes alhora que seguretat i comprensió. No obstant això, el model sanitari actual no els

brinda una resposta de tipus afectiu sinó tècnica prescrivint-los més medicació o noves proves exploratòries. Així doncs, com aquests usuaris no reben una resposta satisfactòria als seus malestars d'origen no orgànic, emprenen per iniciativa pròpia una sobreutilització dels serveis públics.

Un estudi realitzat a 13 centres d'atenció primària de la ciutat de Barcelona ha analitzat les característiques diferencials d'aquests usuaris sobreutilitzadors que manifesten una alta freqüència de consultes auto-iniciades. Els resultats han mostrat que aquests usuaris presenten un perfil de personalitat caracteritzat per la necessitat d'obtenir afecte, baixa autoconfiança, depressió i dependència dels altres per tal de mantenir l'afecció. No obstant això, aquestes característiques de personalitat no suggereixen la presència d'un trastorn sinó que denoten un estil de personalitat.

Així doncs, un excés de consultes auto-iniciades en atenció primària podria ser un marcador fàcilment detectable de problemes psicològics subjacents. Un equip interdisciplinari format per metges de família que identifiquessin aquest tipus de pacients i per psicòlegs que avaluessin la psicopatologia podria exercir una funció preventiva reduint costos i el burnout professional, i, el més important, el sofriment i la insatisfacció d'aquests pacients que no troben una resposta adequada als seus malestars.

Montserrat Gomà-i-Freixanet (1), Valentín Calvo-Rojas (2), Mariona Portell (3)

(1) Departament de Psicologia Clínica i de la Salut
Universitat Autònoma de Barcelona
Montserrat.Goma@uab.cat

(2) Centre d'Atenció Primària Montnegre
Institut Català de la Salut

(3) Departament de Psicobiologia i Metodologia de Ciències de la Salut
Universitat Autònoma de Barcelona

Referències

[View low-bandwidth version](#)