

10/07/2019

## Los sobreutilizadores en medicina general



En medicina general, los sobreutilizadores, como bien indica su nombre, son usuarios que sobreutilizan o abusan de los servicios públicos sanitarios saturando así las listas de espera e incrementando los gastos sanitarios. En este artículo, se han analizado las características diferenciales de los sobreutilizadores, los cuales han mostrado rasgos de personalidad comunes. Por lo tanto, el exceso de uso de los servicios públicos podría ser un marcador fácilmente detectable de problemas psicológicos subyacentes. Por esta razón, los investigadores proponen la formación de un equipo interdisciplinario de profesionales que ejerza una función preventiva para mejorar la situación actual.

En el ámbito sanitario existe un determinado perfil de usuario denominado sobreutilizador que satura las listas de espera de los centros de atención primaria, generando burnout en los profesionales e incrementando los gastos sanitarios tanto en la utilización de los recursos como en el gasto médico. Dichos usuarios reportan mayoritariamente síntomas de ansiedad y quejas somáticas asociadas a sensaciones físicas, cambios corporales o nuevos síntomas. Con este tipo de demanda los usuarios esperan obtener del profesional sanitario reconocimiento de sus síntomas a la vez que seguridad y comprensión. Sin embargo, el modelo sanitario actual no les brinda una respuesta de tipo afectivo sino técnica recetándoles más medicación o nuevas

pruebas exploratorias. Así, dichos usuarios al no recibir una respuesta satisfactoria a sus malestares de origen no orgánico, emprenden por iniciativa propia una sobreutilización de los servicios públicos.

Un estudio realizado en 13 centros de atención primaria de la ciudad de Barcelona ha analizado las características diferenciales de estos usuarios sobreutilizadores que manifiestan una alta frecuencia de consultas auto-iniciadas. Los resultados han mostrado que dichos usuarios presentan un perfil de personalidad caracterizado por la necesidad de obtener afecto, baja autoconfianza, depresión y dependencia de los demás con tal de mantener el apego. No obstante, dichas características de personalidad no sugieren la presencia de un trastorno sino que denotan un estilo de personalidad.

Así pues, un exceso de consultas auto-iniciadas en atención primaria podría ser un marcador fácilmente detectable de problemas psicológicos subyacentes. Un equipo interdisciplinar compuesto por médicos de familia que identificaran a este tipo de pacientes y por psicólogos que evaluaran la psicopatología podría ejercer una función preventiva reduciendo costes y el burnout profesional, y, lo más importante, el sufrimiento y el descontento de dichos pacientes que no encuentran una respuesta adecuada a sus malestares.

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

(1) Departamento de Psicología Clínica y de la Salud  
Universitat Autònoma de Barcelona  
Montserrat.Goma@uab.cat

(2) Centro de Atención Primaria Montnegre  
Institut Català de la Salut

(3) Departamento de Psicobiología y Metodología de Ciencias de la Salud  
Universitat Autònoma de Barcelona

### Referencias

Gomà-i-Freixanet, Montserrat; Calvo-Rojas, Valentín & Portell, Mariona. (2019). **Personality and psychopathology as predictors of patient-initiated overuse in general practice**. *Journal of Psychosomatic Research*. DOI: [120. 10.1016/j.jpsychores.2019.03.009](https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2019.03.009).

[View low-bandwidth version](#)