Medicina automatizzata: il medico sarà solo un algoritmo?

L'impiego di chatbot e risposte automatizzate solleva interrogativi cruciali sulla trasparenza, l'etica e la sicurezza, mettendo a rischio non solo il rapporto diretto tra medico e paziente, ma anche la qualità dell'assistenza, in un contesto ancora privo di normative stringenti

Francesco del Zotti - *Direttore Netaudit*

L'intelligenza artificiale è ormai una realtà consolidata in molteplici settori e la sanità non fa eccezione. Dai sistemi avanzati di analisi delle immagini mediche alle piattaforme di supporto alla diagnosi, l'Ia ha dimostrato di poter migliorare l'efficienza e la precisione delle cure. Tuttavia, la sua applicazione nella comunicazione tra medico e paziente solleva una serie di questioni etiche e pratiche.
Negli Stati Uniti, l'integrazione dell'Ia nelle piattaforme di gestione sanitaria è sempre più diffusa. Uno degli esempi più emblematici è *MyChart*, sviluppato da *Epic systems corporation*, che utilizza *Gpt-4* per generare automaticamente risposte ai pazienti. Secondo un'inchiesta pubblicata dal New York Times nel 2024, molte strutture sanitarie adottano questa tecnologia senza informare adeguatamente i pazienti, compromettendo il principio del consenso informato e minando la fiducia nel sistema sanitario.

Il funzionamento del sistema automatizzato

La piattaforma *MyChart* consente ai medici di gestire digitalmente le richieste dei pazienti e di generare risposte automatiche basate su algoritmi di Ia. Il processo si articola in quattro fasi:

1. Il paziente invia una richiesta attraverso la piattaforma, relativa a sintomi, prescrizioni o chiarimenti sulle terapie.
2. Il sistema analizza la domanda, attingendo ai dati clinici e farmaceutici presenti nella cartella digitale del paziente.
3. *Gpt-4* elabora una risposta automatizzata, formulando il testo sulla base di informazioni mediche pregresse.
4. Il medico riceve la risposta suggerita e può modificarla o inviarla senza variazioni.

Si stima che circa 15.000 medici e assistenti sanitari in oltre 150 sistemi sanitari negli Stati Uniti utilizzino questa funzionalità. In alcuni centri, persino medici di medicina generale, farmacisti e infermieri hanno accesso a questa tecnologia, ampliando ulteriormente il suo impatto sulla comunicazione clinica.

Questioni di trasparenza e consenso

Uno degli aspetti più critici riguarda la mancanza di trasparenza. Diversi funzionari sanitari che adottano *MyChart* hanno ammesso di non aver comunicato ai pazienti che alcuni messaggi contengono testo generato dall'Intelligenza artificiale, né di aver ottenuto un consenso informato al riguardo. Questa opacità solleva serie preoccupazioni etiche: i pazienti potrebbero non essere consapevoli di interagire con risposte automatizzate, alterando così la percezione del rapporto medico-paziente.
Alcune strutture sanitarie hanno scelto di inserire un avviso per informare i pazienti sull'origine Ia del testo, sottolineando che le risposte sono supervisionate dal medico. Tuttavia, altri temono che questa informativa possa generare confusione o minare la fiducia nel sistema sanitario, portando i pazienti a sottovalutare la consulenza clinica, anche quando questa è stata revisionata e approvata dai medici.
In mancanza di un quadro regolatorio chiaro, ogni struttura sanitaria è libera di decidere se comunicare o meno l'uso di *MyChart* ai pazienti, lasciando così ampi margini di interpretazione.

La voce clonata

Un ulteriore sviluppo che ha destato perplessità riguarda la sperimentazione di *chatbot* con voce

clonata del medico. Alcune aziende stanno sviluppando tecnologie in grado di replicare il tono e il modo di parlare dei professionisti sanitari, creando l'illusione di una conversazione diretta.
Se da un lato questa tecnologia potrebbe facilitare la comunicazione, dall'altro solleva interrogativi etici fondamentali: il paziente deve essere informato che sta parlando con un *software* e non con il medico? Per il momento, questo progetto non è stato implementato su larga scala, a causa della forte opposizione della comunità medica, che teme un grave impatto sulla fiducia e sulla relazione diretta con i pazienti.

Riflessioni

Ciò che desta maggiore inquietudine è notare come i responsabili di questo sistema considerino un ostacolo la trasparenza verso il paziente. L'introduzione dell'Ia sembra sminuire il peso del consenso informato, che, al contrario, dovrebbe essere un pilastro sempre più centrale in medicina.
Nel frattempo, gli stessi sviluppatori, pur riconoscendo l'importanza della relazione medico-paziente, rischiano di non farsi scrupoli nel pensare di trasformare il testo automatizzato in voce clonata del medico, senza necessariamente avvertire il paziente e lo stesso medico.
Un altro dato allarmante riguarda i medici che, presi dal ritmo frenetico delle procedure automatizzate, hanno inviato fino a un terzo dei messaggi senza nemmeno una singola correzione: quindi forse senza nemmeno visionarli? Inoltre, i medici che hanno revisionato sistematicamente le risposte di *MyChart* hanno riscontrato errori nel 7% dei casi.
Qualcuno potrebbe obiettare che anche i medici 'umani' commettono errori. Ma la vera domanda è: "*Anche se fosse impeccabile, vorresti automatizzare uno dei pochi modi in cui interagiamo ancora tra di noi?*"
Depersonalizzazione della medicina. La tecnologia offre strumenti avanzati per migliorare l'efficienza delle cure, ma il rischio di depersonalizzare la medicina è reale. La relazione medico-paziente non si basa esclusivamente sulla trasmissione di informazioni, ma anche sulla fiducia, sull'interazione umana e sulla comprensione delle emozioni e delle paure del paziente. Un algoritmo può fornire risposte rapide e precise, ma può rassicurare un paziente di fronte a una diagnosi difficile? Può sostituire uno sguardo di conforto o una parola detta al momento giusto?
Se da un lato l'Intelligenza artificiale può semplificare le procedure burocratiche, ridurre i tempi di attesa e migliorare l'efficienza del sistema sanitario, dall'altro bisogna interrogarsi su quanto sia opportuno automatizzare la comunicazione medica. La medicina non è solo un insieme di dati e diagnosi: è un processo complesso che coinvolge empatia, ascolto attivo e capacità di cogliere sfumature emotive che nessun algoritmo può realmente comprendere.
La crescente digitalizzazione della sanità e l'introduzione di sistemi di Ia sempre più sofisticati sollevano interrogativi etici di primaria importanza. L'assenza di un chiaro quadro normativo lascia spazio a interpretazioni soggettive e decisioni aziendali dettate spesso più da esigenze economiche che dalla tutela del paziente. Il consenso informato, pilastro fondamentale dell'etica medica, rischia di essere ridimensionato a una mera formalità, compromettendo la fiducia nella relazione terapeutica.
Un futuro possibile. L'Ia deve essere considerata uno strumento di supporto, non un sostituto dell'interazione umana. Il suo impiego può sicuramente contribuire a una medicina più accessibile ed efficiente, ma deve essere guidato da principi etici solidi e da una regolamentazione chiara, che garantisca la trasparenza nell'uso delle tecnologie e il rispetto dei diritti del paziente.
È fondamentale che la comunità medica mantenga il controllo su queste innovazioni e ne stabilisca i limiti, evitando che la tecnologia si trasformi da alleata a sostituta. L'introduzione di avvisi chiari sull'uso dell'Ia nelle interazioni medico-paziente dovrebbe diventare uno standard, così come la garanzia che il medico resti il principale riferimento decisionale nel percorso di cura.
Gli esseri umani sono, per loro natura, animali sociali, come ci ricorda **Aristotele**. Nessuna tecnologia, per quanto avanzata, può sostituire l'empatia, la sensibilità e la capacità di comprendere il dolore altrui. La medicina non può essere ridotta a un processo automatizzato, perché il suo cuore pulsante è il rapporto umano.
La vera sfida, dunque, non è solo se l'Ia debba essere impiegata, ma come possa essere utilizzata nel rispetto dell'essenza del rapporto medico-paziente. La tecnologia deve rimanere un mezzo, non un fine, un supporto, non un sostituto.
Se la medicina è chiamata a evolversi, deve farlo senza perdere i suoi principi fondamentali: responsabilità, etica e vicinanza emotiva a chi ha bisogno di cura. Solo così potremo garantire un futuro in cui la tecnologia sia davvero al servizio della salute, senza mai compromettere l'umanità della medicina.