La relazione Alexa-paziente

Data 11 agosto 2019
Categoria Medicinadigitale

Il sistema sanitario inglese ha annunciato un accordo con Amazon per consentire ai cittadini di avere consigli medici attraverso Alexa, l'assistente vocale "intelligente"

Nell'epoca delle fake news, l'accordo tra il National Health Service (NHS) e Amazon può sembrare una notizia "balneare".
Al contrario, sembra che sia reale: i cittadini inglesi potranno avere come interlocutore un altoparlante in grado di dispensare informazioni e consigli medici.
Le risposte di Alexia sarebbero professionali e qualificate in quanto attinte direttamente dall'archivio digitale del NHS, sito dove sono protocollati i consigli di medici esperti .
Secondo il servizio sanitario inglese, l'obiettivo primario è quello di ridurre il carico lavorativo dei medici e dei servizi ospedalieri, in particolare dei pronto soccorso.
Alexa è infatti uno strumento di utilizzo più facile, rispetto al pc o al cellulare, soprattutto per le persone molto anziane, disabili o non vedenti che, in caso di malesseri non gravi, potrebbero accedere ad informazioni sanitarie essenziali senza uscire di casa o comunque evitando di affollare gli ambulatori.
Naturalmente l'accordo ha sollevato innumerevoli dubbi e perplessità, ad esempio sul rischio di un digital divide "di ritorno" tra chi è comunque in grado di utilizzare il servizio e chi no .
In realtà la posta in ballo è molto più alta. In questa sede esponiamo brevemente solo alcune considerazioni, riservandoci in seguito di approfondire la tematica, soprattutto se l'iniziativa dovesse espandersi nel nostro paese.
Alexa rafforza il concetto che la risposta ai problemi di salute possa essere affidata direttamente alla tecnologia, determinando una eccessiva sicurezza nei confronti delle risposte delle macchine, in un rapporto diretto, non mediato.
In realtà, può consentire di fornire risposte solo a domande precise,a sintomi o terapie mirate, idealmente già definite causalmente. E'noto infatti che i sintomi richiedono spesso una visione complessiva che un'assistente vocale non è in grado di attuare.
Ad esempio, i disturbi lamentati dal paziente possono essere secondari a patologie non ancora conclamate, in fase iniziale oppure talvolta anche in fase avanzata;inoltre, lo "stato di sofferenza" dell'assistito può richiedere qualcosa di più e/o di diverso rispetto ad una semplice risposta medica o semplicemente farmacologica.
Il momento diagnostico è uno dei nodi principali della consultazione, da cui derivano le scelte successive. La diagnosi però non è solo mettere un'etichetta a ciò che il paziente presenta, ma è un evento sociale tra due persone che si confrontano, che arrivano a costruire e condividere il significato di ciò che sta accadendo.
Basti pensare ai frequenti sintomi indifferenziati (sfumati, atipici, sovrapposti), da strutturare in storie cliniche univoche e coerenti per trovare risposte che abbiano un senso, ad esempio per stimolare l'ability to cope del paziente, cioè i processi psicologici di adattamento di fronte a situazioni critiche ed emotivamente impegnative, finalizzati al raggiungimento di una percezione soggettiva di controllo, essenziale per pianificare risposte efficaci e recuperare adeguatezza.
La stessa salute sarebbe definibile come la capacità di adattamento e di autogestione nei confronti delle sfide sociali, fisiche ed emotive.
E' difficile ritenere che Alexa possa svolgere, anche solo in parte, questa funzione, per non parlare di tutto quello che è il significato della relazione medico-paziente, ad esempio per quanto concerne i cosiddetti bisogni di presa in carico, cioè quelle condizioni non ben definibili in termini di patologia, che caratterizzano proprio i possibili utenti di Alexia: "fragilità", condizioni di disagio, fattori psicologici, sociali, familiari, condizioni di svantaggio economico o culturale, logistico, che influiscono sempre sulla gestione clinica del paziente.
Si tratta infatti di necessità assistenziali che richiedono azioni per rendere effettivo il percorso diagnostico, terapeutico e di follow-up (coordinamento, gestione, contatti, informazioni, necessità di ricomporre la frammentazione di altri interventi) e di bisogni spesso inevasi di adattamento a seguito della malattia, che necessitano pertanto di rassicurazione, contenimento di ansia e depressione, rafforzamento della ability to cope .
In conclusione, è lecito/doveroso trovare soluzioni alternative rispetto a sistemi sanitari che stanno collassando, ma la tecnologia non può sostituire la relazione medico-paziente.
Per questo, sarebbe preferibile puntare proprio sulla Medicina Generale, disciplina basata sull'approccio alla persona, adeguatamente affiancata dalle risorse della intelligenza artificiale.
Una Medicina Generale considerata veramente una risorsa, e pertanto adeguatamente finanziata e sgravata da carichi burocratici che rappresentano un costo improduttivo in termini di salute e che spesso derivano da un uso improprio degli stessi sistemi computazionali.

Giampaolo Collecchia e Riccardo De Gobbi

Bibliografia

1) https://www.theguardian.com/society/2019/jul/10/nhs-teams-up-with-amazon-to-bring-alexa-to-patients
2) Sixty seconds on…Dr Alexa. BMJ 2019; 366:14684
3) Tombesi M, 2010