The Babel App

Data 06 ottobre 2019
Categoria Medicina digitale

Dal 2017 è stata avviata, nel contesto della Medicina generale britannica, la collaborazione tra Babylon Health, una società di servizi sanitari, e il National Health Service (NHS).

Recentemente abbiamo parlato di Alexa, l'assistente digitale in grado di fornire informazioni e consigli ai cittadini .
Ancora più inquietante è "GP at hand", un servizio fornito gratuitamente ai cittadini registrati sulla piattaforma di Babylon che abbiano rinunciato al NHS.
Il sistema utilizza una app attraverso la quale il paziente può accedere ad un sistema di triage, basato su un chatbot (software progettato per simulare una conversazione con un essere umano) che, mediante algoritmi di intelligenza artificiale (IA), interpreta il linguaggio dei pazienti e analizza i sintomi riportati, confrontandoli con un ambio database di malattie. Il servizio propone alcune possibili linee di condotta, ad esempio prenotare un appuntamento (video o telefonico) con un GP oppure, in casi selezionati, recarsi al Pronto Soccorso.
Il cittadino può anche accedere direttamente alle consultazioni, disponibili h24, in genere entro 2 ore dalla richiesta, molto più rapidamente rispetto alle practice tradizionali. Alla consultazione può seguire una prescrizione farmacologica, un consiglio di cura o l'indicazione ad una consulenza specialistica. I pazienti che richiedono un incontro diretto, face-to-face, con un medico, possono recarsi presso una delle cliniche della struttura, attualmente cinque a Londra e una a Birmingham.
GP at hand, con uno staff di 1500 persone, assiste un numero di pazienti che supera quello della maggioranza delle practice tradizionali. Le app di Babylon sono state scaricate dal Google's Play Store da oltre 110.000 persone e gli utenti inglesi sono oltre 55.000.
Babylon'Health ha ricevuto finanziamenti enormi da investitori come il Fondo sovrano saudita e sta progettando di espandersi negli Stati Uniti e in Asia .

Alla prova dei fatti…..

L'ambiziosa mission di Babylon Health sarebbe quella di ridurre il carico lavorativo dei medici e dei servizi ospedalieri, in particolare dei pronto soccorso, e di fornire un migliore servizio ai cittadini, in modo da rendere il servizio sanitario accessibile, economico e "a portata di mano".
Il termine Babylon è usato perché nell'antica città mesopotamica i cittadini che richiedevano assistenza sanitaria spesso si recavano in piazza per condividere con gli altri possibili trattamenti . In realtà il termine evoca anche situazioni di caos, in cui è impossibile qualunque forma di comunicazione (il nome accadico di Babilonia è Babele).
L'iniziativa ha sollevato innumerevoli perplessità, ad esempio, come Alexa, GP at hand tende ad escludere i pazienti anziani, che in genere non hanno completa padronanza della tecnica e presentano spesso bisogni complessi. Gli utenti di Babylon sono infatti soprattutto giovani (nel 94% hanno meno di 45 anni), istruiti, in salute, ancora in attività lavorativa, che possono usufruire di un servizio che consente loro di perdere poco tempo e di essere disponibile anche in ore in genere non coperte dall'attività ambulatoriale, come il fine settimana e la tarda serata.
Un report valutativo ha evidenziato ulteriori problematiche, ad esempio le visite a domicilio non sono comprese nel servizio. Inoltre il 47% degli utenti hanno utilizzato i servizi in misura maggiore dell'atteso rispetto alle loro condizioni di salute, in alcuni casi per la presenza di bisogni inevasi, in altri per la facile accessibilità e l'induzione di domanda di prestazioni. Il servizio tende quindi verso la medicalizzazione, la sovradiagnosi e il sovrattamento.
In maggioranza gli utenti sono soddisfatti del servizio, soprattutto per la comodità e la facilità di ottenere un appuntamento telefonico, più utilizzato di quello video, meno per le consultazioni face to face, per motivi logistici e di tempi di attesa.
La percentuale dei pazienti de-registrati dalle practice precedenti (28%, complessiva, 60% donne) è risultata più alta della media, peraltro nel 47% gli utenti sono tornati al servizio precedente, soprattutto quelli che già all'inizio non avevano compreso pienamente il funzionamento del modello. I motivi principali sono stati l'insoddisfazione per la qualità delle cure, il desiderio di poter prenotare un appuntamento face to face senza doverne effettuare prima uno digitale, il cambiamento nei bisogni di cura.
Alcuni indicatori di appropriatezza sono stati raggiunti, ad esempio gli antibiotici sono stati prescritti in minore quantità presso gli utenti di GP at hand, forse per un utilizzo più in linea con le linee guida da parte dei medici e per la presenza di un farmacista della struttura in grado di svolgere un'azione preventiva nei confronti della sovra prescrizione.
I medici aderenti a Babylon sono risultati in maggioranza soddisfatti, per la possibilità di svolgere un'attività innovativa e per la maggiore flessibilità lavorativa, ad esempio il lavoro da casa (in qualunque parte del mondo) e il part time .
Aspetti positivi sono risultati anche la possibilità di monitorare e migliorare le proprie performance, mediante processi di audit. Fattori negativi sono risultati il distacco dalla precedente comunità di assistiti e alcune problematiche tecniche nelle video-consultazioni.
Babylon è stata inoltre accusata di cherry picking, termine inglese che indica una fallacia logica che si esplica nel selezionare le sole prove a sostegno della propria tesi, ignorando le prove che la smentiscono. Secondo la piattaforma, i trial sono sicuramente il gold standard ma richiedono mesi o anni per fornire risultati mentre i loro audit sono monitorati ogni 2 mesi.
E' indispensabile una ricerca metodologicamente rigorosa e indipendente, in grado di valutare non solo il livello di soddisfazione, sia dei medici che dei pazienti, ma anche l'impatto complessivo del sistema e la sua riproducibilità in

contesti diversi , su outcome clinici importanti, come la morbilità/mortalità, la sicurezza e il miglioramento della qualità di vita dei pazienti .
Perplessità sono inoltre giunte riguardo ai costi complessivi dell'iniziativa, in termini economici e di competizione con i servizi tradizionali del NHS. Alcune associazioni di GPs hanno addirittura cercato la tutela legale . Non è questa la sede per affrontare complesse problematiche di politica sanitaria economica e sociale. Si invita alla lettura di un articolo di WIRED che descrive in maniera esaustiva alcuni di quelli che definisce aspetti "distruttivi" di Babylon nei confronti del NHS .

Commento
In estrema sintesi possiamo dire che Babylon fornisce un servizio rapido, on demand, per pazienti senza importanti problemi di salute, tecnologicamente competenti, che possono rivolgersi ad un medico in momenti convenienti, per necessità episodiche e ben definite, evitando le problematiche logistiche. La maggioranza degli assistiti, gli anziani, i malati complessi, gli analfabeti digitali, quelli che necessitano di assistenza domiciliare, che considerano punto di riferimento della loro vita il contatto con altri pazienti nella sala di attesa, che hanno bisogno di continuità di cura, tendono invece ad essere esclusi.
Iniziative come questa motivano peraltro a riflessioni sul nuovo contesto relazionale che si sta delineando nell'integrazione tra il mondo digitale e quello reale .

Giampaolo Collecchia e Riccardo De Gobbi

Bibliografia

1) www.pillole.org/public/aspnuke/news.asp?id=7195
2) www.babylonhealth.com/
3) Mahase E. Babylon plans US and Asia expansion as new funders boost company value to $2bn
4) Burki T.GP at hand: a digital revolution for health care provision ? Lancet 2019; 394: 457-460
5) Ipsos MORI, York Health Economics Consortium. Evaluation of Babylon GP ah Hand: final evaluation report. May 2019.
www.hammersmithfulhamccg.nhs.uk/media/143207/PCCC-Item-7-Evaluation-of-Babylon-GPaH-Progress-Report-December-2018.pdf
6) Iacobucci G. GP at hand: patients are less cick than others but use services more, evaluation finds.BMJ 2019; 365:l2333doi:10.1136/l2333
7) Oliver D: lessons from the Babylon Health saga. BMJ 2019; 365:i2387 doi:10.1136/bmj.12387
8) McCartney M: AI in medicine must be rigorously tested. BMJ 2018; 361: k1752 doi: 10.1136/bmj.k1752
9) Iacobucci G. GPs to seek legal advice over smartphone appointment service. BMJ 2017; 359: j5292. 10.1136/bmj.j529229138178
10) Burgess M e Kobie N. The messy, cautionary tale of how Babylon disrupted the NHS. WIRED 2019 18 March
www.wired.co.uk/article/babylon-health-nhs