



Il chatbot primo interlocutore sulla salute

Data 11 ottobre 2026
Categoria Medicinadigitale

Un recente studio prende in esame oltre mezzo milione di conversazioni avvenute su Microsoft Copilot con l'obiettivo di comprendere quali siano le principali richieste di salute, a chi si riferiscano e come cambino in base al dispositivo utilizzato e all'ora del giorno.

Gli autori hanno sviluppato una tassonomia composta da 12 categorie, tra cui informazione ed educazione sanitaria, domande su sintomi e problemi di salute, gestione di patologie e farmaci, fitness e stile di vita, benessere emotivo, accesso alle cure, assicurazioni, ricerca accademica e documentazione medica. La categoria più frequente è risultata quella dell' "Informazione ed educazione sanitaria", che rappresenta circa il 40,8% delle conversazioni. Molte di queste richieste apparentemente generali riguardano trattamenti, farmaci e condizioni specifiche, suggerendo che almeno una parte, secondo gli autori quasi una conversazione su cinque, possa nascondere esigenze personali, per esempio la valutazione di sintomi, l'interpretazione di risultati di esami o la gestione di una condizione medica. I chatbot dunque non vengono utilizzati soltanto come strumenti informativi, ma anche come interlocutori per la propria salute, rendendo il confine tra informazione generale e consiglio personalizzato particolarmente sottile. Una cosa è infatti chiedere cosa significhi in generale avere il colesterolo alto, un'altra è raccontare di avere mal di testa persistenti, indicare i farmaci che si stanno assumendo e chiedere cosa fare. In questo caso, una risposta apparentemente informativa può influenzare direttamente una decisione sanitaria.

Lo studio evidenzia inoltre importanti differenze tra smartphone e computer. Sul mobile sono molto più frequenti le domande personali: le richieste relative a sintomi e preoccupazioni sanitarie rappresentano il 15,9% delle conversazioni, contro il 6,9% su desktop. Anche le conversazioni sul benessere emotivo sono più comuni su smartphone. Al contrario, il computer viene maggiormente utilizzato per ricerca accademica, studio e compilazione di documentazione medica. In altre parole, lo stesso chatbot sembra assumere ruoli diversi a seconda del contesto: **assistente personale sullo smartphone, strumento di lavoro o di studio sul computer**. Questa differenza potrebbe avere conseguenze importanti anche per la progettazione futura dei sistemi di IA sanitaria. Un'interazione notturna da smartphone relativa a sintomi o disagio emotivo potrebbe richiedere accorgimenti diversi rispetto a una richiesta accademica effettuata da computer durante l'orario lavorativo.

Anche l'orario influenza il tipo di richiesta. Le conversazioni personali aumentano **la sera e durante la notte, proprio quando i servizi sanitari tradizionali sono meno accessibili**. Le richieste sul benessere emotivo passano dal 3,3% del mattino al 5,2% durante la notte, mentre quelle relative a sintomi e preoccupazioni sanitarie salgono dal 10,6% al 13,4%. Il chatbot può quindi diventare una sorta di interlocutore sanitario sempre disponibile, non necessariamente perché l'utente lo consideri un sostituto del medico, ma perché è lì nel momento in cui nasce una domanda o una preoccupazione, spesso in condizioni di solitudine. Ed è proprio questa disponibilità permanente a rendere centrali sicurezza, qualità delle risposte e capacità di riconoscere situazioni nelle quali sia opportuno rivolgersi a un professionista.

Inoltre, circa una domanda su sette su sintomi o condizioni mediche viene posta per conto di un'altra persona, come un figlio, un genitore anziano o il partner. L'IA può quindi svolgere anche una funzione di supporto per chi si occupa della salute di familiari o persone dipendenti.

Un'altra parte rilevante delle conversazioni riguarda la **navigazione del sistema sanitario**: trovare un medico, prenotare una visita, comprendere coperture assicurative o compilare documenti. Secondo gli autori, ciò evidenzia le difficoltà che molti utenti incontrano nell'accesso e nella gestione dei servizi sanitari.

Lo studio presenta alcuni limiti. I dati provengono esclusivamente da Microsoft Copilot e riguardano un solo mese, inoltre, i ricercatori osservano le domande degli utenti ma non gli esiti successivi, quindi non possono stabilire se le risposte dell'IA abbiano migliorato le decisioni sanitarie o se gli utenti abbiano poi consultato un professionista. Esiste anche un elemento di potenziale conflitto di interessi: tutti gli autori sono dipendenti di Microsoft, società che sviluppa e gestisce Copilot.

Insintesi

Lo studio mostra che l'intelligenza artificiale conversazionale sta diventando un punto di accesso importante alle informazioni sanitarie. Spesso le domande generali nascondono decisioni personali complesse e la mancanza di contesto può portare a risposte non adeguate alla specificità del singolo caso. La sfida per il futuro è progettare sistemi che non solo forniscano informazioni, ma che sappiano indirizzare gli utenti verso cure professionali quando il rischio è elevato. La tecnologia può diventare un supporto alla navigazione del sistema sanitario ma non un sostituto della competenza clinica. I cittadini devono inoltre essere consapevoli dei suoi limiti attuali.

Giampaolo Collecchia e Riccardo De Gobbi

Riferimentobibliografico

B. Costa Gomes et al. Public use of a generalist LLM chatbot for health queries. Nature Health. 2026. DOI: 10.1038/s44360-026-00117-x | Open Access