ChatGPT può comunicare con più empatia dei medici?

Data 29 novembre 2026
Categoria Medicinadigitale

L'intelligenza artificiale potrebbe diventare un importante alleato nella comunicazione tra medici e pazienti, soprattutto attraverso i sistemi di messaggistica elettronica.

È quanto emerge da uno studio pubblicato sul Journal of General Internal Medicine, che ha confrontato le risposte fornite da ChatGPT e da medici a domande di carattere sanitario. La ricerca ha coinvolto 1.454 partecipanti statunitensi, chiamati a valutare le risposte a 65 quesiti medici pubblicati su un famoso forum online. I risultati hanno mostrato che le risposte generate da ChatGPT sono state percepite come più empatiche, complete e affidabili rispetto a quelle dei medici. In particolare, l'intelligenza artificiale utilizzava maggiormente espressioni rassicuranti, riconosceva le preoccupazioni dei pazienti e forniva spiegazioni più strutturate, con un linguaggio collaborativo e non giudicante. Un aspetto particolarmente interessante riguarda l'influenza dell'autore percepito: le risposte ottenevano valutazioni migliori quando i partecipanti credevano che provenissero da un medico, anche se erano state generate dall'intelligenza artificiale. Questo suggerisce che la fiducia nella figura del professionista sanitario continui a svolgere un ruolo fondamentale nella relazione di cura.
Lo studio evidenzia tuttavia alcuni limiti: le risposte dei medici provenivano da un forum pubblico e non da vere consultazioni cliniche, mentre non è stata valutata, se non indirettamente, attraverso i risultati di uno studio precedente, l'accuratezza scientifica delle informazioni fornite. Gli autori sottolineano inoltre la necessità di una supervisione umana per evitare errori, informazioni fuorvianti e possibili distorsioni.

Insintesi
La prospettiva più promettente non è sostituire il medico con l'intelligenza artificiale, ma integrare le due competenze. ChatGPT e simili potrebbero contribuire a migliorare la qualità della messaggistica sanitaria, rendendo le comunicazioni più chiare, attente e rassicuranti, senza peraltro rinunciare alla responsabilità clinica e al valore insostituibile della relazione umana. Sono per questo indispensabili studi comparativi effettuati nel contesto italiano.

Commento
Questo studio, malgrado vari limiti metodologici, è degno di interesse ed approfondimenti, se possibile effettuati da medici di medicina generale: viene infatti messo seriamente in discussione il punto di forza di tutte le cure primarie, ovvero la capacità di gestione della relazione, che consente una conoscenza tanto ampia e profonda da ottimizzare le capacità diagnostiche esercitando nel contempo un effetto terapeutico, in parte legato ad un meccanismo placebo.
Lo studio tuttavia dimostra che una ampia e profonda conoscenza linguistica, da chiunque sia espressa, è gradita al paziente e pertanto ha un iniziale effetto positivo che potrà essere in seguito rafforzato od indebolito .
A noi medici, sempre in corsa ma non sempre in sintonia con il mondo del paziente,l'ardua scelta di competere in un prossimo futuro con la AI, oppure di rassegnarci a divenirne una anonima appendice…

Giampaolo Collecchia e Riccardo De Gobbi

Riferimentobibliografico
Ruben, M.A., Blanch-Hartigan, D. & Hall, J.A. What is Artificial Intelligence (AI) "Empathy"? A Study Comparing ChatGPT and Physician Responses on an Online Forum. J GEN INTERN MED 41, 1304–1311 (2026). https://doi.org/10.1007/s11606-025-10068-w