- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 18.97.14.87 Sat, 14 Nov 2026, 00:05:39

Recenti Prog Med 2026; 117: 468-469

In un contesto di messaggistica elettronica, le chatbot IA possono sostituire un professionista umano nel rispondere alle domande mediche?

In an electronic messaging setting, can AI chatbots replace a human professional in answering medical questions?

VIVIANA FORTE[1], ALLEN F. SHAUGHNESSY[2]

[1]Dipartimento di Scienze mediche e sanità pubblica, Università di Cagliari; [2]Department of Family medicine, Tufts University School of Medicine, Boston, Massachusetts, Usa.

La rubrica POEMs è a cura di Peter K. Kurotschka (Department of General practice, University Hospital Würzburg, Germany).

E-mail: kurotschka_p@ukw.de

Domanda clinica. Le risposte generate da una chatbot basata sull'intelligenza artificiale (IA), in un contesto di messaggistica elettronica, vengono percepite come più empatiche e affidabili rispetto a quelle fornite dai medici?

Punto chiave. Quando i sistemi di chatbot basati su IA rispondono a domande dei pazienti vengono percepiti come più capaci di esprimersi con empatia e qualità rispetto alle risposte redatte da medici. In uno studio condotto su un forum sanitario online, le risposte generate dall'IA sono state giudicate di qualità superiore rispetto a quelle fornite dai medici, soprattutto quando i valutatori erano in cieco, cioè non a conoscenza della fonte da cui scaturiva la risposta stessa (IA o medico).

Finanziamento: pubblico.
Disegno dello studio: studio trasversale.
Livelli di evidenza: 2b.
Setting: campione di popolazione (*population-based study*).

Sinossi. La pandemia di Covid-19 ha accelerato l'adozione dell'assistenza sanitaria virtuale, con un incremento di circa 2 volte della messaggistica elettronica inviata dai pazienti[1]. Si stima che ogni messaggio elettronico richieda circa 3 minuti di lavoro aggiuntivo dentro l'orario di lavoro e aumenti il carico di attività svolte al di fuori dello stesso; inoltre, un volume maggiore di messaggi è associato a livelli più elevati di burnout tra i clinici[2]. In aggiunta, l'aumento dei messaggi elettronici rende più probabile che alcune richieste dei pazienti rimangano senza risposta o ricevano risposte poco utili: i medici tendono a non rispondere, soprattutto se il messaggio del paziente richiede più tempo rispetto a comunicazioni amministrative o informative (come per esempio la prenotazione di un appuntamento o la ripetizione di una ricetta). Le strategie attualmente utilizzate per ridurre questo carico comprendono la limitazione delle notifiche, incentivi economici per implementare servizio verso digitalizzazione e/o la delega a personale amministrativo di supporto non sanitario o non medico[3,4]. Gli assistenti basati sull'IA rappresentano ormai una realtà, ma mentre alcuni sistemi proprietari hanno mostrato risultati promettenti, altri strumenti pubblici disponibili hanno rilevato gravi difficoltà nel riconoscere persino concetti sanitari di base[5].

Gli autori di questo studio[6] hanno selezionato casualmente 65 domande sanitarie pubblicate sul forum sanitario Reddit (r/AskDocs), per le quali era disponibile una risposta fornita da un medico. Le stesse 65 domande sono state successivamente sottoposte a ChatGPT (versione 2022), alla quale è stato chiesto di generare una risposta. Quindi, un campione di 1.454 adulti reclutati online ha valutato le risposte fornite (da chatbot IA o dai medici) in termini di empatia percepita, qualità, affidabilità, gradimento e valutazione complessiva. Gli adulti reclutati sono stati inoltre randomizzati in due gruppi: un gruppo era a conoscenza della natura della fonte della risposta – chatbot IA o medici – l'altro no.

Le risposte generate dalla chatbot IA sono state giudicate significativamente più empatiche rispetto a quelle dei medici e analoghi risultati sono stati osservati per affidabilità, gradimento e valutazione complessiva. Inoltre, le differenze significative permanevano anche nel gruppo non in cieco. In aggiunta, l'analisi qualitativa ha mostrato che le risposte della chatbot IA includevano più frequentemente espressioni di riconoscimento/validazione emotiva, rassicurazioni, linguaggio non giudicante e spiegazioni strutturate, trasmettendo una minore percezione di frettolosità rispetto alle risposte dei medici. Risultati precedenti ottenuti sullo stesso set di quesiti avevano inoltre evidenziato che anche una qualità informativa superiore nelle risposte generate dalla chatbot IA[7].

È tuttavia importante notare che i medici stavano rispondendo a pazienti sconosciuti su un forum sanitario online, cioè non erano coinvolti in una relazione di cura medico-paziente reale.

- Copyright - Il Pensiero Scientifico Editore downloaded by IP 18.97.14.87 Sat, 14 Nov 2026, 00:05:39

Contesto italiano. Nel contesto italiano, l'utilizzo di chatbot IA applicate alle cure primarie e alla medicina generale è finora parzialmente studiato; esistono sperimentazioni mirate al triage preliminare, al supporto nell'orientamento diagnostico-terapeutico, alla trascrizione automatica e codifica nei sistemi gestionali. Gli studi comparativi tra IA e professionisti sanitari nella risposta ai pazienti risultano ancora più limitati e prevalentemente circoscritti ad ambiti specialistici[8,9]. L'Associazione italiana per l'Information and communication technology ha recentemente presentato linee di indirizzo sulle applicazioni dell'IA nella relazione tra il professionista sanitario e il paziente[10]. Si tratta di una riflessione ormai non più rimandabile, poiché la crescente diffusione dei sistemi di IA nella pratica clinica ci obbliga a una completa ridefinizione della cura e, con essa, dei significati e delle modalità della relazione terapeutica.

Una selezione di POEMs è gratuitamente concessa a Il Pensiero Scientifico Editore da Wiley-Blackwell Inc. È possibile abbonarsi alla newsletter Va' Pensiero per ricevere i POEMs del mese in lingua italiana direttamente sul proprio indirizzo e-mail (https://pensiero.it/va-pensiero).

Per avere accesso a tutti i POEMs in lingua inglese e ad altre risorse per un aggiornamento professionale basato sulle evidenze, quelle che vale la pena conoscere, informati su Essential Evidence Plus (https://EssentialEvidencePlus.com).

Bibliografia

1. Zulman DM, Verghese A. Virtual Care, telemedicine visits, and real connection in the era of COVID-19: unforeseen opportunity in the face of adversity. JAMA 2021; 325: 437-8.
2. Holmgren AJ, Downing NL, Tang M, Sharp C, Longhurst C, Huckman RS. Assessing the impact of the COVID-19 pandemic on clinician ambulatory electronic health record use. J Am Med Inform Assoc 2022; 29: 453-60.
3. Sinsky CA, Shanafelt TD, Ripp JA. The electronic health record inbox: recommendations for relief. J Gen Intern Med 2022; 37: 4002-3.
4. Shanafelt TD, West CP, Dyrbye LN, et al. Changes in burnout and satisfaction with work-life integration in physicians during the first 2 years of the COVID-19 pandemic. Mayo Clin Proc 2022; 97: 2248-58.
5. Howcroft A, Bennett-Weston A, Khan A, Griffiths J, Gay S, Howick J. AI chatbots versus human healthcare professionals: a systematic review and meta-analysis of empathy in patient care. Br Med Bull 2025; 156: ldaf017.
6. Ruben MA, Blanch-Hartigan D, Hall JA. What is Artificial Intelligence (AI) "Empathy"? A study comparing ChatGPT and physician responses on an online forum. J Gen Intern Med 2026; 41: 1304-11.
7. Ayers JW, Poliak A, Dredze M, et al. Comparing physician and artificial intelligence chatbot responses to patient questions posted to a public social media forum. JAMA Intern Med 2023; 183: 589-96.
8. Cofini V, Muselli M, Piccardi L, et al. Medical clinical minds meet artificial intelligence: Italian physicians' knowledge, attitudes, and concordance between Italian physicians and AI-generated diagnoses. A national cross-sectional study. Front Digit Health 2026; 8: 1787117.
9. Mahlknecht A, Engl A, Piccoliori G, Wiedermann CJ. Supporting primary care through symptom checking artificial intelligence: a study of patient and physician attitudes in Italian general practice. BMC Prim Care 2023; 24: 174.
10. Linee di indirizzo sulle applicazioni dell'IA nella relazione tra il professionista sanitario e il paziente. Disponibili su: https://short.do/GmecaZ [ultimo accesso 22 settembre 2026].