

Pacjenci traktują chatboty jak lekarzy. Czy AI ich zastąpi?

© Paulina Mozolewska

Gazeta Wyborcza, 01.12.2025

<https://wyborcza.pl/TylkoZdrowie/7,137474,32438227,pacjenci-traktuja-chatboty-jak-lekarzy-czy-ai-ich-zastapi.html>

Chatboty obiecują szybką pomoc w interpretacji badań i poradach zdrowotnych, ale eksperci ostrzegają: ich wiarygodność jest wątpliwa. Proponujemy prostą instrukcję obsługi AI w medycynie. Rozmowa z Aleksandrą Nabożny, ekspertką z Zakładu Inżynierii Lingwistycznej i Analizy Tekstu NASK.

Paulina Mozolewska: Chatboty coraz częściej pojawiają się w przestrzeni zdrowotnej jako narzędzia oferujące szybkie porady zdrowotne, interpretację wyników badań, a nawet pomoc w dawkowaniu leków. Teoretycznie to poważne ułatwienie dla pacjentów, ale czy korzystanie z nich jest bezpieczne?

Aleksandra Nabożny, ekspertka przetwarzania języka naturalnego (ang. natural language processing, NLP): - Niestety nie. Problemem nie jest sama technologia chatbotów, lecz jakość i wiarygodność danych, na których się opierają. Wiarygodność treści publikowanych w Internecie, którymi „karmione” są duże modele językowe (LLM, Large Language Models) to nie tylko prawdziwość zawartych w niej informacji, ale również, często równie ważna, intencja przekazującego.

Chatbot jako narzędzie do promocji suplementów diety

Przykład: jeżeli trafiamy na stronę reklamującą suplementy diety, mogą się na niej znaleźć poprawne, naukowo potwierdzone informacje o skutkach ubocznych leków dostępnych tylko na receptę. Jednocześnie takie informacje będą przedstawione w sposób zniechęcający do ich stosowania. Często dzieje się tak, bo autorzy takiego serwisu przesadzają z podkreślaniami ryzyka, by w ten sposób odstraszyć ludzi od leków na receptę.

Robią to, ponieważ ich celem jest sprzedaż własnych, alternatywnych produktów w postaci suplementów, które promują na tej samej stronie.

Teraz przykład z drugiej strony medalu: na niektórych opakowaniach papierosów możemy przeczytać, że „palenie powoduje 90 proc. przypadków raka płuc”. Jestem pewna, że podczas sondy ulicznej zadając pytanie: „Czy wobec tego paląc mam 90 proc. szans na zachorowanie?” spora część osób odpowiedziałaby, że tak. Oczywiście, nie byłaby to prawda. Aby rzetelnie podać kontekst ryzyka zachorowalności na raka wśród palaczy należałoby uzupełnić statystykę, podając jaka jest szansa, że palacz zachoruje. Jej pominięcie jest w mojej opinii manipulacją.

W tym kontekście jednak intencja manipulacji jest uzasadniona - zniechęcając ludzi do palenia wspieramy prewencję raka płuc. Proszę zatem zauważyć, jak ważne są kwestie prawdziwości informacji i wiarygodności źródła. Treść jest prawdziwa (zgodna z Evidence Based Medicine). Przez brak istotnego kontekstu jest jednak zmanipulowana. Ale ta manipulacja nie jest szkodliwa społecznie, zatem całość można uznać za wiarygodną.

Ocena wiarygodności w tym przypadku jest wieloetapowa i byłaby dla laika niemożliwa, gdybyśmy zostali pozbawieni informacji o źródle (nalepka na opakowaniu autorstwa Ministerstwa Zdrowia RP).

Czy to oznacza, że chatbot nie może sam zweryfikować kontekstu, w jakim prezentowane są dane?

- Chatbot to tylko narzędzie, które działa na podstawie dużego modelu językowego. Nie ma własnych celów ani intencji. Jest bardziej jak pośrednik między nami a statystycznym modelem, który przetwarza teksty.

Jeśli w danych, na których model się uczył, znajdzie dużo materiałów promujących suplementy diety, to z dużym prawdopodobieństwem chatbot powtórzy je, choć w zmodyfikowanej formie.

Nawet gdy twórcy starają się chronić użytkowników przed szkodliwymi treściami, zazwyczaj nie wiemy dokładnie, jak to działa ani jak skuteczne są takie zabezpieczenia.

Zdobywanie informacji za pomocą chatbota pozbawia nas możliwości sprawdzenia, skąd dokładnie pochodzi dana odpowiedź, a to przecież jedna z kluczowych kwestii, pozwalających ocenić jej wiarygodność.

Choć niektóre chatboty podają linki do źródeł, bywają i takie, które tworzą fałszywe, wyglądające na wiarygodne odnośniki, które po kliknięciu prowadzą donikąd.

Chatbot daje odpowiedź w zależności od sformułowanego pytania

Dodatkowo chatboty słabo radzą sobie z matematyką, nie potrafią precyzyjnie wykonywać nawet prostych obliczeń. Traktują one liczby jak tekst i przewidują kolejne słowa, zamiast liczyć.

Z mojego doświadczenia wynika, że sprawdzanie źródeł wskazanych przez chatboty często zajmuje więcej czasu niż samodzielne poszukiwanie informacji w wyszukiwarce.

To pokazuje, jak ostrożnie należy podchodzić do informacji uzyskanych od takich narzędzi

Często mówi się, że chatboty są zaprogramowane, by potakiwać użytkownikowi i unikać konfrontacji. Co może to oznaczać w kontekście rozmów o zdrowiu?

- Chatboty często potakują i bardzo rzadko przyznają, że czegoś nie wiedzą. Zdarza im się często „halucynować”, czyli wymyślać odpowiedzi, gdy brakuje im danych. Zwracają też odpowiedź dopasowaną do „ukrytej tendencji” zawartej w instrukcji.

Chatbot daje więc odpowiedź zależną od tego, jak sformułujemy pytanie, a osoba zaniepokojona o zdrowie raczej nie stworzy pytania neutralnego.

W rozmowach o zdrowiu chatbot może potakiwać, zamiast konfrontować fakty, co może skutkować brakiem krytycznego spojrzenia na objawy i nieodpowiednimi decyzjami.

Czy to oznacza, że chatboty w ogóle nie powinny być stosowane w tematach związanych z medycyną?

- Nie jestem przeciwniczką wyszukiwania wiedzy samodzielnie przez pacjenta. Internet pozwala na syntezę wielu informacji, np. poprzez fora i stowarzyszenia pacjenckie, czy ogrom wiedzy zebranej w autoryzowanych bazach danych. Poza tym, pacjenci zawsze będą to robić, niezależnie od tego, czy to się lekarzom podoba czy nie.

Lekarz nie lubi, gdy pacjent przychodzi z diagnozą gotową od chatbota

Jednym ze sposobów na korzystanie z chatbotów może być zbieranie informacji. Wiedza o zdrowiu jest dostępna w otwartych bazach danych (np. PubMed), czy strony rządowe, ale często trudna do zrozumienia bez wykształcenia medycznego czy statystycznego.

Chatboty, oparte na algorytmach tłumaczeniowych, potrafią to uprościć. Wystarczy wkleić artykuł z wiarygodnego źródła i poprosić o podsumowanie lub wyjaśnienie po ludzku. Wymaga to więcej wysiłku, ale zwykle daje rzetelną odpowiedź.

Korzystanie z chatbotów często doprowadza do tego, że pacjenci przychodzą do lekarza już z gotową diagnozą. Medycy bardzo tego nie lubią.

- Lekarz to nie Bóg: może coś przeoczyć, pomylić się, być przemęczony, aby w czasie rzeczywistym aktualizować wiedzę. Jeżeli znajdziemy w wiarygodnym źródle treść, która wydaje nam się adekwatna do naszego przypadku, nie bójmy się pójść z nią do lekarza (a nawet kilku!).

Dobry odpowie:

„Świetnie, że się Pan/Pani doksztacił/a. Niestety, ten przypadek znacząco różni się od naszego, bo....”

lub powie

„Dziękuję za tę lekturę, nie zdawałem/am sobie sprawy z tego, że w ciągu ostatnich dwóch tygodni wyszło nowe badanie na ten temat. Na pewno przyjrę się temu i przemyślę to w kontekście zaproponowanej terapii.”,

albo tak:

„Tak, ryzyko poważnych skutków ubocznych przy leczeniu lekiem X istnieje, ale z mojego doświadczenia wynika, że wyleczenie jest możliwe, a skutki uboczne będziemy łagodzić na bieżąco, jeżeli wystąpią. Oczywiście, ostateczna decyzja o akceptacji ryzyka należy do Pani/Pana.”

Zły lekarz obrazi się, uniesie dumą i zbeszta za korzystanie z „doktora Google”. I do takiego lepiej nie wracać, bo pacjent jest nieodłącznym elementem procesu zdrowienia.

Coraz więcej osób traktuje rozmowę z chatbotem jako formę wsparcia emocjonalnego. Czy takie „terapeutyzowanie się” z botem może być w jakikolwiek sposób korzystne?

- Nie jestem ekspertką w tym temacie, ale wstępne badania nad chatbotami wspomagającymi terapię są obiecujące. Ważne jednak, aby były to „certyfikowane” chatboty z wbudowanymi instrukcjami postępowania i wyzwalaczami alarmującymi lekarza lub terapeutę w przypadku pogorszenia stanu pacjenta lub ryzyka samookaleczenia.

Widzę też duże szanse dla chatbotów np. jako pomoc w procesie diagnostycznym: rozmowa z nimi może ułatwiać uzyskanie szczerych odpowiedzi, bo nie towarzyszy temu potencjalne skrępowanie obecnością drugiej osoby. Ponadto, wywiad może się wówczas częściowo odbywać poza gabinetem, optymalizując czas pracy lekarza.

Które grupy użytkowników uważa Pani za najbardziej narażone na szkody związane z chatbotami zdrowotnymi?

- Trudno powiedzieć jednoznacznie, bo różne grupy są narażone z różnych powodów. Osoby starsze z jednej strony mają mniejsze kompetencje cyfrowe, więc łatwiej je oszukać w sieci, ale częściej ufają lekarzom i chodzą do nich regularnie.

Z kolei młodszy użytkownicy borykają się z deficytem uwagi, co uniemożliwia im głębokie analizowanie informacji. Mogą także próbować „wiralowych” terapii na wstydlive problemy, jak otyłość czy trądzik.

Czy wszystkie chatboty są bezpieczne?

- Krótka odpowiedź brzmi: nie. Problem polega na tym, że nie wiemy, które i w jakim stopniu.

Technologia chatbotów AI wciąż raczkuje, ale mam nadzieję, że wkrótce modele będą w pewien sposób certyfikowane. Na przykład w NASK (Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy) pracujemy nad tzw. modelami guardowymi, które zapobiegają np. generowaniu mowy nienawiści. Wyobrażam sobie, że wdrożenie takiego modelu skutkowałoby certyfikatem bezpieczeństwa w danej dziedzinie, np. zdrowia.

W jakich sytuacjach absolutnie odradza Pani korzystanie z chatbotów w kwestiach zdrowotnych?

- Odradzam używanie chatbotów do jednoczesnego wyszukiwania źródeł i ich podsumowywania, szczególnie gdy chodzi o konkretne liczby. Wyobraźmy sobie, że dowiadujemy się o diagnozie nowotworu i chcemy sprawdzić statystyki przeżywalności dopasowane do naszego przypadku - wieku, płci, wielkości guza czy stylu życia.

Chatbot prawdopodobnie spróbuje wyszukać dane i je zsumować, ale ryzyko błędu jest ogromne.

Proszę zauważyć, że chatbot nie tylko może nam zwrócić błędną odpowiedź, ale też nikt z prezentowania błędnych treści nie jest rozliczany. Gdy czytamy informacje z konkretnych źródeł, możemy zgłosić treści do różnych instytucji, np. UOKiK, gdy producent wątpliwych preparatów zdrowotnych wprowadza w błąd na stronie internetowej.

Kogo oskarżymy, jeżeli ChatGPT poda nam błędne rekomendacje zdrowotne? Sama Altmanna?

Wiele nadziei wiąże z wykorzystaniem dużych modeli językowych w tzw. systemach RAG (Retrieval Augmented Generation), czyli generowanie odpowiedzi wspomagane wynikiem wyszukiwania. Takie systemy z powodzeniem wdrażane są w organizacjach do „odpytywania” bazy firmowych dokumentów. Wówczas na podstawie instrukcji najpierw zwracana jest pula pasujących do zapytania dokumentów, a LLM służy wyłącznie do podsumowywania ich treści.

System zwraca także informację o tym, z jakich dokumentów korzystał przy przygotowywaniu odpowiedzi, eliminując jednocześnie problem braku źródła. System RAG na artykułach z PubMed to już teraz temat szeroko zakrojonych badań. Powstanie użytecznego produktu na ich bazie będzie bardzo ekscytującym wydarzeniem.

Czy potrzebujemy regulacji prawnych dotyczących używania chatbotów w kontekście zdrowotnym? Czego powinny dotyczyć w pierwszej kolejności?

- Tak, zamiast standardowych ostrzeżeń typu „czat to nie lekarz”, chatboty powinny mieć bezwzględną blokadę odpowiedzi na pytania zdrowotne. Ewentualnie mechanizmy kierujące do weryfikowanych baz danych z możliwością podsumowywania treści dla użytkowników.

Gdyby miała Pani stworzyć krótką „instrukcję obsługi” chatbotów dla zwykłego użytkownika dbającego o zdrowie, jakie zasady znalazłyby się na tej liście?

1. Korzystaj wyłącznie z czatów, które oferują cytowanie źródeł (np. Perplexity.ai).
2. Dodatkowo, klikaj cytowane linki. Nie ma żadnej gwarancji, że czat ich nie „wymyślił”.
3. Najlepiej korzystaj z czata do podsumowywania artykułów, które wyszukasz samodzielnie w bazach danych recenzowanych czasopism, stron rządowych, oficjalnych stron placówek medycznych itp., a które są zbyt długie i/lub pisane skomplikowanym językiem.
4. Konsumując treści w Internecie każdorazowo zapytaj sam siebie: jaka intencja stoi za tym, że ktoś to napisał? Czy przypadkiem nie po to, żebym kupił jego produkt? Pamiętajmy, że Narodowy Fundusz Zdrowia traci pieniądze na tym, że się ciężko rozchorujemy, dlatego opłaca mu się utrzymywać społeczeństwo w dobrym zdrowiu! Zatem treści autoryzowane przez „systemowych” lekarzy najpewniej będą wiarygodne.

Redagował Aleksander Gurgul