Qual é a importância da empatia no atendimento por meio de chatbots na área da saúde?

*Raynara Nascimento, Rita Hecht*

*Fatec*

***Introdução***

Uma tarefa clínica crítica durante um encontro entre um paciente e um médico, é resumir a conversa. Esta nota resumida, quer seja criado por um médico ou assistente médico, contém informações importantes sobre a visita e serve como referência para futuras visitas do paciente e para o paciente. Os médicos passam frequentemente muitas horas por semana a realizar estas tarefas. Trabalho de elaboração de gráficos em geral, tem sido identificada como um fator que contribui para o aumento das taxas de esgotamento médico (Eschenroeder et al., 2021).

A empatia desempenha um papel fundamental no atendimento por meio de chatbots na área da saúde. Ao demonstrar empatia, os chatbots podem oferecer conforto emocional aos usuários, promover engajamento e confiança, reduzir o estigma associado a problemas de saúde e fornecer suporte emocional. Embora a empatia simulada pelos chatbots tenha suas limitações, ela pode desempenhar um papel complementar importante. No entanto, é essencial reconhecer que os chatbots não substituem o suporte profissional de saúde e que a intervenção humana é necessária em situações mais complexas ou que exigem cuidados personalizados.

***Desenvolvimento***

O uso de chatbots na empatia do atendimento é uma abordagem que busca fornecer uma experiência mais personalizada e empática aos usuários. Embora os chatbots sejam programas automatizados, eles podem ser projetados para usar linguagem amigável, reconhecer emoções e oferecer respostas adequadas. Alguns recursos que podem ajudar a promover a empatia incluem:

1. Linguagem e tom adequados: O chatbot pode ser programado para usar uma linguagem amigável e positiva, transmitindo empatia ao usuário.

2. Reconhecimento de emoções: O chatbot pode ser treinado para reconhecer palavras-chave relacionadas a emoções e fornecer respostas adequadas. Por exemplo, se um usuário expressar frustração, o chatbot pode responder de forma compreensiva e oferecer soluções.

3. Respostas personalizadas: Com base nas informações fornecidas pelo usuário, o chatbot pode adaptar suas respostas e oferecer sugestões relevantes, tornando a interação mais personalizada.

4. Feedback contínuo: O chatbot pode solicitar feedback do usuário durante e após a interação, permitindo ajustes e melhorias na experiência.

Plataformas de saúde e bem-estar, como aplicativos de terapia online, serviços de suporte emocional e aplicativos de meditação, estão implementando chatbots empáticos para oferecer suporte emocional aos usuários e fornecer orientações personalizadas.

***4. Conclusões***

No entanto, é importante notar que os chatbots ainda têm limitações em relação à empatia genuína oferecida por um atendimento humano. Embora possam simular comportamentos empáticos, eles não têm a capacidade de compreender emoções complexas ou fornecer suporte emocional profundo. Portanto, é essencial que haja uma opção para os usuários serem transferidos para um atendimento humano quando necessário.

***5. Referências***

[1]S. Devaram, "Chatbot Empático: Inteligência Emocional para o Chatbot Empático: Inteligência Emocional para o Bem-Estar da Saúde Mental," doi: undefined.

[2] OpenAI. ChatGPT: Optimizing Language Models for Dialogue. 2022. URL: https://openai. com/blog/chatgpt/ (visited on 12/28/2022).

[3] The New York Times. The Brilliance and Weirdness of ChatGPT. 2022. URL: https:// www.nytimes.com/2022/12/05/technology/chatgpt-ai-twitter.html (visited on 12/28/2022).

[4] Teven Le Scao, Angela Fan, Christopher Akiki, Ellie Pavlick, Suzana Ilic, Daniel Hess- ´ low, Roman Castagné, Alexandra Sasha Luccioni, François Yvon, Matthias Gallé, et al. “Bloom: A 176b-parameter open-access multilingual language model”. In: arXiv preprint arXiv:2211.05100 (2022).