

Chat- i Voice-AI w triażu: od Smart Triage w NHS do algorytmów głosowych w numerach alarmowych

Michalina Rybarczyk, Milena Czajka

Zakład Chemii i Biochemii, Collegium Medicum, Społeczna Akademia Nauk, Łódź

rybarczykmichalina7@gmail.com

W obliczu narastającego obciążenia podstawowej opieki zdrowotnej i dyspozytorni numerów alarmowych, rośnie potrzeba narzędzi wspomagających wstępną ocenę stanu pacjenta bez udziału personelu medycznego. Nowoczesne modele językowe, zarówno tekstowe, jak i foniczne zaczynają pełnić funkcję „cyfrowych ratowników pierwszego kontaktu”, wstępnie segregując zgłoszenia, sygnalizując sytuacje nagłe i optymalizując ścieżki opieki.

Przegląd omawia dwa aktualne i szeroko testowane rozwiązania.

Pierwszym z nich jest Smart Triage, chatbot wdrożony w National Health Service (2023–2024). System prowadzi adaptacyjną rozmowę z pacjentem, klasyfikuje pilność przypadku i rezerwuje wizytę. W pilotażu w londyńskim Groves Medical Centre czas oczekiwania na konsultację skrócono o 73% (z 11 do 3 dni), połączenia telefoniczne spadły o 47%, a 91% wizyt zostało zapisanych bez udziału recepcji. Zwrot z inwestycji uzyskano w ciągu 18 miesięcy.

Drugim przykładem jest Voice-AI wdrożony w systemie 999 przez Welsh Ambulance Service. Algorytm analizuje rozmowy w czasie rzeczywistym, identyfikując nagłe zatrzymanie krążenia (OHCA) szybciej niż dyspozytorzy. Badania terenowe wykazały czułość >90%, specyficzność ≈85% oraz skrócenie czasu rozpoznania o 1–2 minuty, co może zwiększyć przeżywalność pacjentów nawet o 20%.

W pracy zostaną także omówione bariery implementacyjne: walidacja kliniczna, transparentność algorytmów, bezpieczeństwo danych, odpowiedzialność prawna i akceptacja przez użytkowników.

Wnioski podkreślają, że przy odpowiednim nadzorze i współpracy z personelem medycznym, modele językowe mogą realnie skracać czas-do-opieki, poprawiać efektywność systemu i wspierać decyzje ratujące życie.