Consumatorii sunt pregătiți să apeleze la roboți şi la inteligența artificială pentru nevoile lor medicale, arată un sondaj PwC

- *55% dintre consumatori sunt dispuși să înlocuiască medicii cu inteligența artificială (IA) și roboți*
- *Această disponibilitate de a accepta roboţii şi inteligenţa artificială în intervenţiile medicale variază foarte mult, de la 39% în Marea Britanie la 94% în Nigeria*
- *Accesibilitatea și precizia sunt principalele beneficii, iar încrederea și elementul uman sunt principalele provocări*
- *Raportul evidențiază şi următorii paşi necesari pentru reprezentanții guvernelor, mediului de afaceri și ai celui medical*

Vor înlocui inteligența artificială (IA) și robotica oamenii în medicină? Nu încă, dar sistemul medical se schimbă, iar consumatorul este pregătit. Potrivit unui studiu PwC, majoritatea consumatorilor sunt dispuși să primească îngrijire prin intermediul acestor tehnologii avansate, care au potențialul de a transforma serviciile de asistență medicală într-unele mai bune, mai rapide și mai accesibile pentru toți.

Rezultatele sunt prezentate în cadrul raportului PwC –*What doctor? Why AI and robotics will define New Health* – realizat pe baza unui sondaj efectuat pe un eșantion de peste 11.000 de persoane din 12 țări din Europa, Orientul Mijlociu și Africa. Mai mult de jumătate dintre respondenți (55%) au spus că sunt dispuși să apeleze la tehnologii informatice avansate sau la

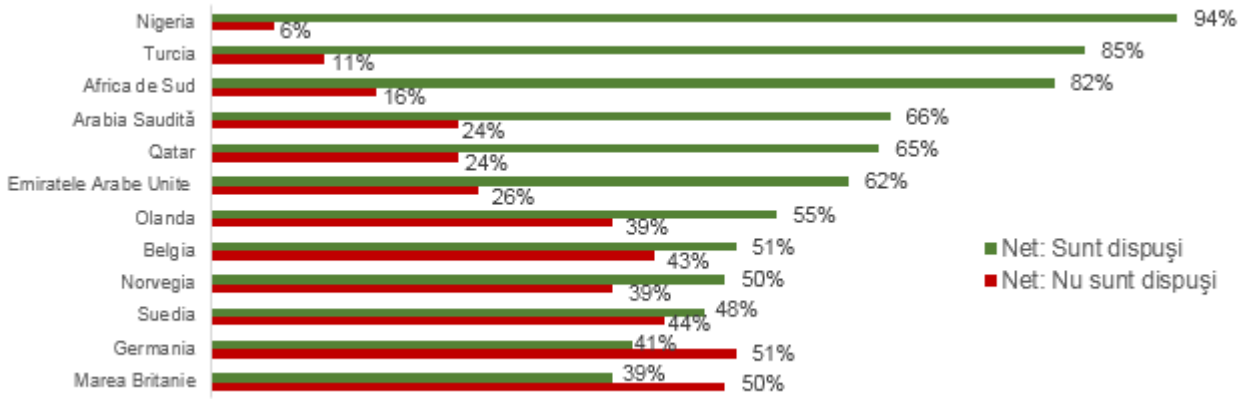
roboți cu inteligență artificială, care pot răspunde la întrebări legate de starea de sănătate, efectua teste, pune un diagnostic și recomanda tratamente.

Cele trei concluzii principale care au reieșit în urma acestui sondaj sunt:

- Oamenii sunt tot mai dispuși să apeleze la servicii furnizate prin intermediul inteligenței artificiale și roboților, dacă asta presupune **un acces mai facil** la servicii de sănătate;
- **Viteza şi precizia** cu care se stabilește un diagnostic şi tratamentul corespunzător sunt factori esențiali care impulsionează această disponibilitate a pacienţilor;
- **Încrederea** în tehnologie este vitală pentru utilizarea şi adoptarea ei la scară largă; „elementul uman“ rămâne însă o componentă cheie a experienței consumatorului în domeniul medical.

Pieţele emergente sunt cele mai deschise la perspectiva adoptării tehnologiei în serviciile de asistență medicală. Analizând toate întrebările de pe tot parcursul studiului, s-a observat un anumit tipar între economiile dezvoltate şi cele emergente. Oamenii din țările cu un sistem medical bine definit, și, prin urmare, mai puțin flexibil (cum sunt cele din Marea Britanie și din Europa de Nord-Vest), au fost dispuși să interacționeze cu un furnizor de asistență medicală non-uman, dar mai puțin decât cei din țările emergente, unde sistemul de servicii medicale este încă în formare.

Figura 1: Procentul de respondenți care doresc/nu doresc să apeleze la servicii bazate pe IA şi robotică pentru nevoile lor medicale (pe țară)



Sondajul a constatat că, inclusiv în sala de operație, între jumătate și până la 73% din totalul respondenților ar fi dispuși să lase un robot să efectueze o procedură chirurgicală minoră în locul unui medic. Respondenții din Nigeria, Turcia și Africa de Sud au fost cei mai dispuși să sufere o intervenție chirurgicală minoră efectuată de roboți (73%, 66% și respectiv 62%), iar cei din Marea Britanie cei mai puțin dispuși (36%).

Poate deloc surprinzător, situația se schimbă radical atunci când vine vorba despre o intervenție chirurgicală majoră, cum ar fi înlocuirea unei articulații a genunchiului sau șoldului, îndepărtarea unei tumori, sau intervenții chirurgicale pe cord. Chiar și așa, un procent semnificativ de respondenți sunt dispuși să se supună unei intervenții chirurgicale majore efectuate de un robot: variind de la 69%, în Nigeria, la 40% în Țările de Jos și 27% în Marea Britanie.

Sondajul a explorat de asemenea factorii cheie care stau la baza disponibilității sau refuzului unei persoane de a apela la o procedură sau la un serviciu medical bazat pe IA sau roboți. Accesul mai facil și mai rapid la serviciile de sănătate (36%) și viteza și acuratețea diagnosticului (33%) sunt principalii factori motivatori, iar lipsa de încredere în capacitatea roboților de a lua decizii (47%) și lipsa elementului uman (41%) sunt principalele cauze ale reticenței lor. Deși procentele au variat între țări, aceste două principale avantaje și dezavantaje au fost citate în această

ordine în toate țările, cu excepția Arabiei Saudite și Qatarului, unde respondenții au considerat lipsa elementului uman drept cel mai mare dezavantaj.

„Fie că ne place sau nu, inteligenţa artificială și robotica sunt viitorul serviciilor medicale. Scopul final al acestui demers îl reprezintă accesul la servicii medicale de calitate şi convenabile pentru toți pacienţii. Avantajele economice și sociale care pot fi obținute prin integrarea IA și roboților în sistemele existente de servicii medicale şi, ulterior, dezvoltarea unor noi modele de asistență medicală pe baza acestor tehnologii, sunt enorme“, a declarat Monica Biota, Partener, Servicii de Audit, Liderul Echipei de Servicii Integrate pentru Industria Farmaceutică şi de Servicii Medicale, PwC România.

Următorii pași pentru reprezentanții guvernamentali, ai mediului de afaceri și ai celui medical:

- **Guvernele** trebuie să implementeze standarde de calitate și un cadru de reglementare obligatoriu pentru întreg sectorul de sănătate, precum și stimulentele adecvate pentru adoptarea unor noi tehnologii.
- **Practicienii din domeniul medical** trebuie să înțeleagă modul în care IA și roboții pot lucra pentru și cu ei într-un cadru medical, precum și pe tot parcursul eco-sistemului de sănătate, și să fie deschiși în fața schimbării.
- **Pacienții** trebuie să se obișnuiască cu IA și roboții și să descopere beneficiile pe care le pot oferi.
- **Sectorul privat** care dezvoltă IA şi roboți trebuie să găsească soluții pentru a rezolva principala problemă dintre cerere şi resurse cu care se confruntă fiecare sistem de sănătate. În esență, prin furnizarea de soluții bazate pe IA și roboți, sectorul privat poate schimba în mod pozitiv sistemul medical.

- **Factorii de decizie** din cadrul instituțiilor medicale trebuie să evalueze succesul și eficiența noilor tehnologii, să acorde prioritate și să se concentreze asupra nevoilor şi cerințelor consumatorilor.

„Este evident că oamenii sunt tot mai dispuși să adopte noile tehnologii, cum ar fi IA și robotica în adresarea nevoilor lor medicale. Însă reprezentanții guvernamentali, ai mediului de afaceri şi celui medical trebuie să-şi schimbe radical perspectiva asupra modului în care sunt oferite serviciile de sănătate cetățenilor. Trebuie să analizăm foarte atent strategia noastră de implementare a noilor tehnologii în diverse părți ale lumii. Vor exista provocări pentru noi toți“, a adăugat Ruxandra Târlescu, Senior Manager, Consultanţă Fiscală, membru al echipei integrate de servicii pentru sectorul farmaceutic şi cel medical, PwC România.

Sondajul a fost realizat în noiembrie 2016 de către YouGov, principalul furnizor de servicii de cercetare calitativă și cantitativă din lume. 11,086 de persoane din 12 țări au participat la un sondaj on-line, inclusiv:

- eșantioane reprezentative la nivel național din Belgia, Germania, Olanda, Norvegia, Suedia, Turcia și Marea Britanie
- eșantioane reprezentative din mediul urban din Nigeria, Qatar, Arabia Saudită, Africa de Sud, și Emiratele Arabe Unite

Pentru a descărca raportul, accesați vă rugăm http://pwc.to/2ncSFRZ

Despre PwC

Scopul PwC este de a construi încredere în sânul societăţii şi de a contribui la rezolvarea unor probleme importante. Firmele din reţeaua PwC ajută organizaţiile şi indivizii să creeze

valoarea adăugată de care au nevoie. Suntem o reţea de firme prezentă în 157 de ţări cu mai mult de 223.000 de specialişti dedicaţi oferirii de servicii de calitate de audit, consultanţă fiscală şi consultanţă pentru afaceri. Spuneţi-ne care sunt lucrurile importante pentru dumneavoastră şi descoperiţi mai multe informaţii despre noi vizitând site-ul www.pwc.ro.

© 2017 PwC. Toate drepturile rezervate.

PwC se referă la reţeaua de firme PwC şi/sau la una dintre firmele membre, fiecare dintre acestea fiind o entitate juridică.