

The Feeling Economy in Healthcare

Satisfação com Inteligência Artificial Conversacional

Mariana Girão Carrilho • mgcarrilho@novaims.unl.pt
NOVA Information Management School (NOVA IMS),
Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1070-312 Lisboa, Portugal



02

Objetivos

O nosso estudo pretende aprofundar de que forma a IA Conversacional impacta a nossa satisfação em contextos de saúde física e mental.

Assim, lançámos três questões como ponto de partida:

- Se um paciente for atendido por um agente de voz de IA, qual o impacto na sua satisfação?
- Em que medida é que a empatia influencia essa relação?
- Quando existe IA envolvida, há uma diferença na nossa satisfação entre cenários de saúde física e mental?

01

Introdução

Imagine uma dor de cabeça que persiste ao longo de vários dias. Decide finalmente ligar para o SNS 24. Desta vez, do outro lado da

linha, responde uma voz de um agente de inteligência artificial (IA) em vez de um enfermeiro.

- "Há quantos dias se sente assim?"
- "Que medicação já tomou?"

As habituais questões para despistar o que sente são colocadas de uma forma tão natural que quase se esquece que não é com um humano com quem está a falar.

Pode esta realidade estar assim tão próxima em Portugal? Nos últimos anos, a IA tem revolucionado vários sectores e a saúde não é exceção (Han et al., 2022). Desde agilizar processos administrativos até diagnosticar doenças, esta tecnologia é prometida como ter vindo para ficar (Schillaci et al., 2024). Mas conseguirá a IA corresponder à nossa expectativa de conexão interpessoal? Estaremos dispostos a recebê-la de braços abertos, principalmente numa área em que um erro pode revelar-se imperdoável?

Metodologia

Para explorarmos as questões, realizámos três estudos experimentais, envolvendo consumidores portugueses e norte-americanos, em que pedimos que imaginassem:

- No estudo 1, **sente dores de costas** e é atendido por um agente de IA [vs. humano]. *N = 111. Estados Unidos da América. Recrutamento via Mturk.*
- No estudo 2, **sente dores de cabeça** e é atendido por um agente de IA [vs. humano]. *N = 101. Portugal. Participação voluntária na Universidade.*
- No estudo 3, **sente-se ansioso** [vs. com dores de cabeça] e é atendido por um agente de IA [vs. humano]. *N = 113. Portugal. Recrutamento via Prolific.*

03

Resultados

Algumas descobertas surpreendentes sobre a percepção dos consumidores:

- **Com agentes humanos, maior satisfação para saúde física:** ao interagirem com humanos, os pacientes ficaram mais satisfeitos quando lidaram com sintomas frequentemente associados a saúde física ($M = 8,40$), comparativamente a sintomas de saúde mental ($M = 7,90$).
- **Falha de empatia da IA:** a IA apresentou valores mais baixos na percepção dos pacientes sobre empatia, crucial para a sua satisfação com o atendimento.
- **Com agentes de IA, maior satisfação para saúde mental:** surpreendentemente, nas chamadas com IA, os pacientes reportaram maior satisfação nas interações sobre ansiedade ($M = 7,64$), em comparação com as interações sobre dores de cabeça ou costas ($M = 7,07$).

04

Conclusões

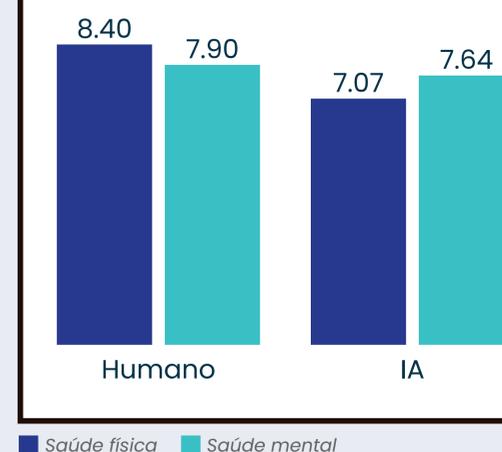
Os nossos resultados introduzem uma visão que, embora preliminar, é clara de que uma sinergia entre IA e humanos pode coexistir na assistência à saúde, contribuindo com aplicações tanto práticas como teóricas.

- **O 'toque humano' continua a ser o eleito, especialmente para saúde física.** Embora surpreendente, a tecnologia de hoje não está ainda desenvolvida ao ponto de ultrapassar a capacidade humana de empatizar. Manter agentes humanos no centro das atenções, principalmente onde as *soft skills* são fundamentais, aparenta ser a aposta mais acertada.
- **Explorar parcerias híbridas de IA e humanos:** em situações em que a ajuda humana se encontra indisponível, como picos em tempos de espera nos serviços de urgência ou consultas externas, as vantagens da IA ganham terreno. Ao conseguir lidar com múltiplos pacientes em simultâneo, enquanto mantém um serviço consistente 24/7, a tecnologia pode ser bem acolhida junto dos consumidores.

Enquanto navegamos pela fusão de tecnologia e saúde, os portugueses dão os primeiros sinais de que estão prontos para abraçar a revolução da IA. Poderá o futuro da saúde nacional estar a ficar mais inteligente do que nunca?

05

Satisfação com atendimento com base em tipo de sintomas e agente



Han, E., Yin, D., Zhang, H., 2022. Bots with Feelings: Should AI Agents Express Positive Emotion in Customer Service? *Inf. Syst. Res.* 34, 1296-1311.

Schillaci, C E, de Cosmo, L.M., Piper, L., Nicotra, M., Guido, G., 2024. Anthropomorphic chatbots' for future healthcare services: Effects of personality, gender, and roles on source credibility, user satisfaction, and intention to use. *Technol. Forecast. Soc. Change* 199. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123025>