

HERRAMIENTA DE CONVERSACIÓN QUE USA INTELIGENCIA ARTIFICIAL SE HA VUELTO MÁS COMÚN:

# Los chatbots pueden ayudar a que más gente acceda a tratamientos de salud mental

No reemplazan la labor de un terapeuta, pero sí entregan información para ayudar en los pasos previos del diagnóstico de una patología o dar contenidos relacionados con la psicoeducación. Los jóvenes son su principal público.

ALEXIS IBARRA O.

**M**hate salud y pregunta cómo estás. Si la respuesta es 'más o menos', comienza a explorar las razones de por qué su interlocutor se siente así, si tiene algún tipo de problema y de qué índole, si vive con alguien más, etc. Tras unos siete minutos de interacción, dice que puede mandar un informe al correo electrónico.

En él realiza un prediagnóstico y algunas recomendaciones: "Sentirse deprimido o con bajo ánimo hace que se sientas triste, pesimista o sin esperanza en la vida. Esto puede hacer que sea difícil reunir la fuerza o el deseo de buscar ayuda. Por lo general, es posible mejorar un estado de ánimo bajo haciendo pequeños cambios en tu vida...", dice, por ejemplo. Además, añade que el profesional adecuado para tratarse es un psiquiatra.

Mhate no es humana. Es una inteligencia artificial implementada en Chile por el Grupo Cetep; de hecho, su nombre es el acrónimo de Mental Health Artificial Intelligence Triage Expert (Inteligencia artificial experta en triage para la salud mental).

"Es nuestro chatbot asociado a un algoritmo de inteligencia artificial que, de acuerdo a las respuestas de la persona, clasifica el tipo e intensidad de sus síntomas, realiza un prediagnóstico, y deriva al paciente a un especialista —psiquiatra, psicólogo o consejero—, al que se puede acceder a través de la misma plataforma. Además, brin-

da psicoeducación personalizada. Existen otros desarrollos en los que estamos colaborando con universidades, pero todavía están en la fase de investigación", dice la psiquiatra Claudia Barrera, CEO y fundadora de Grupo Cetep.

Este es uno de los usos más cercanos que se le está dando a la inteligencia artificial, y en particular a los chatbots, en el ámbito de la salud mental. Otra de estas herramientas es Yana (acrónimo de You Are Not Alone, No estás solo/a), una aplicación creada por la mexicana Andrea Campos y que ideó a partir de su propia experiencia con la depresión y su tratamiento. Actualmente, la aplicación tiene más de 15 millones de descargas de varios países de Latinoamérica.

En esencia, se trata de un chat en el que el usuario cuenta lo que le pasa, mientras que la IA hace preguntas y sugiere acciones. Pero también tiene módulos como, por ejemplo, "Registro emocional" con el objeto de conocerse a sí mismo o "Mis actividades diarias", en que se sugieren tareas dependiendo del objetivo buscado, como hacer meditaciones guiadas o peinarse/maquillarse frente al espejo, aunque no se salga de casa.

"Uno de los principales objetivos de los chatbots es proporcionar asistencia en tiempo real. En salud mental se han utilizado para brindar apoyo emocional inmediato o intervención en crisis, entrega de información u orientación para conectar a los usuarios con profesio-

nales de la salud mental, monitoreo del estado de ánimo, pero también se han utilizado para acompañar intervenciones terapéuticas, como identificar y cambiar pensamientos, ejercicios de meditación", dice Álvaro Jiménez, psicólogo e investigador de la Facultad de Psicología y Humanidades de la U. San Sebastián. Y agrega que una de sus principales ventajas es el anonimato, "lo que permite superar barreras asociadas a la estigmatización de los problemas de salud mental". Barrera explica que cerca del 70% de las personas con enfermedades mentales no recibe tratamiento formal. "El uso de chatbots puede transformarse en una tremenda solución en un escenario en el que las enfermedades relacio-



**Yana significa You Are Not Alone** (No estás solo o sola). La app fue creada por la mexicana Andrea Campos gracias a su propia experiencia con la depresión.

**Los usuarios** tienen varias opciones de chatbots. Una de ellas es Mhate, que clasifica el tipo e intensidad de los síntomas y deriva al paciente a un especialista.

do su efectividad. Por ejemplo, un estudio de la U. de Stanford demostró que el uso de la app Woebot generó reducciones en la ansiedad y la depresión, principalmente en personas de entre 18 y 28 años que habían hablado con Woebot casi diariamente. Este es un chatbot que ayuda a aprender de uno mismo, controlar el estado de ánimo y afrontar situaciones de malestar mental y emocional.

"Algunos chatbots cuentan con cierta evidencia de efectividad, como Wysa (www.wysa.com, disponible como aplicación en español para iOS y Android) o Woebot, que han mostrado resultados positivos en la reducción de síntomas depresivos", cuenta Jiménez.

Y clarifica: "Esta evidencia no es concluyente. Aunque varios estudios han evaluado la eficacia de estos sistemas, todavía existe poca investigación sobre cómo los usuarios perciben su utilidad en sus vidas cotidianas y para resolver problemas específicos. Por eso es muy importante comprender las experiencias de los usuarios para mejorar el diseño y la efectividad de estos sistemas en salud mental".

Hay varios de ellos que han alcanzado notoriedad y se ha medi-

Según el especialista, este tipo de herramientas se encuentran aún en fases tempranas y tiene desafíos importantes, "como la seguridad del paciente, la privacidad o la capacidad de los chatbots para comprender situaciones emocionales complejas".

Para Barrera, hay dos funciones fundamentales en las que han empleado chatbots con efectividad, que son respaldar el diagnóstico y la detección de patologías de salud mental y personalizar la entrega de contenidos de psicoeducación. Una tercera función, el manejo de síntomas y cambios de comportamiento, no presenta evidencia concluyente de beneficios, declara la psiquiatra, pero se han visto leves mejorías en cuadros ansiosos y depresivos.

Entre los aspectos negativos, Jiménez dice que hay chatbots que funcionan a partir de supuestos incorrectos respecto al estado de los usuarios que provienen de sesgos de programación o entrenamiento. "Otro riesgo es que los usuarios no comprendan que los chatbots no pueden sustituir el apoyo que ofrecen los terapeutas y profesionales, en casos más graves o complejos".

Salinas añade que "un solo chatbot no puede ser útil para todos los usuarios ni para todas las situaciones. No son para todas las personas, muchas pueden sentirse incómodas con un chatbot y preferir exclusivamente la consulta cara a cara o incluso por teléfono".

## Nuevas generaciones

Un chat, independiente de si es con IA o no, tiene mejor receptividad en las nuevas generaciones. En el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda) están estudiando cómo llegar a las nuevas generaciones. "Tenemos un programa que es el Fono Drogas y Alcohol que funciona con llamadas telefónicas las 24 horas del día. Lo que hemos visto es que la mayor parte de los que llaman son adultos y solo un 1% es menor de 20 años", dice Francisca Alburquenque, jefa del Área de Intervenciones Breves en Senda.

De ahí que proyectan reformular el programa que ya lleva 24 años y, desde 2025, incorporar un sistema de atención por chat. Por ahora, no es un chatbot con IA, sino que estará atendido por psicólogos y trabajadores sociales.

"La generación más joven ya no habla por teléfono. Le es más cómodo el chat. Revisamos varios estudios y la conclusión es que los jóvenes y adolescentes ven el chat como algo más privado, donde sienten que nadie va a oír su conversación, van a estar menos expuestos emocionalmente y les permite editar la respuesta. Eso les da más control y también más tranquilidad emocional", concluye Alburquenque.