LITORALPRESS

Fecha: 08-07-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Revista Ya
Tipo: Noticia general
Título: La irrupción de la terapia infantil con chatbot

Pág. : 10
Cm2: 282,7

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

La irrupción de la terapia infantil con *chatbot*

ESTÁN APARECIENDO APLICACIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN ESTADOS UNIDOS QUE APOYAN CUANDO NO HAY TERAPEUTAS HUMANOS DISPONIBLES. PARA LOS ADOLESCENTES ES UNA HERRAMIENTA CERCANA QUE LES PERMITE EXPRESARSE SIN PRESIONES. LOS PROFESIONALES DE SALUD CREEN EN SU VALOR, PERO INDICAN QUE NO REEMPLAZA A LAS SESIONES PRESENCIALES.

POR Kim Tingley THE NEW YORK TIMES.
ILUSTRACIÓN: Rodrigo Valdés.

El Akron Children's Hospital tiene una de sus 46 clínicas pediátricas en Ashland, una ciudad rural de Ohio. Kristin Seveigny es la terapeuta de salud mental de la clínica. La contrataron cuando la pandemia exacerbó una crisis nacional en la salud mental adolescente. Desde 2007 a 2021, según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, las muertes por suicidio entre los jóvenes de 10 a 24 años aumentaron más del 60 por ciento. En 2023, la agencia informó que el 40 por ciento de los estudiantes de secundaria se sentía persistentemente triste o desesperanzado; uno de cada cinco tuvo pensamientos serios de suicidio y uno de cada 10 lo había intentado. Actualmente, la agencia estima que casi uno de cada cinco niños en los Estados Unidos de 3 a 17 años ha sido diagnosticado con una condición de salud mental o conductual.

Ashland refleja estas cifras. El consultorio realiza seis mil chequeos de bienestar al año, cada uno con una duración de entre 15 y 40 minutos. Estos incluyen una evaluación estándar de nueve preguntas para detectar la depresión. Si un paciente joven parece estar en riesgo inmediato de autolesión, el médico organiza su traslado a urgencias. Antes de que contrataran a Kristin Seveigny, si las evaluaciones revelaban que los niños presentaban síntomas de depresión leve o moderada (más de una cuarta parte de los casos), los pediatras solo podían derivarlos a agencias externas para servicios de salud mental. "La mayoría de los pacientes a los que derivaba nunca acudían", comenta Tamara Cunningham, médica que lleva ocho años trabajando en el consultorio.

Esa fue una de las principales razones por las que Seveigny y Cunningham aceptaron probar una herramienta inusual: un chatbot para *smartphones*, para enseñar habilidades de afrontamiento a adolescentes mientras esperan una cita con un terapeuta. Los pacientes pueden descargar la aplicación, llamada Woebot, en su teléfono. Una vez que lo hacen, esta les pregunta periódicamente cómo se sienten; los pacientes también podían iniciar una conversación con ella en cualquier momento. Dependiendo de lo que compartieran (escribiendo un mensaje o seleccionando entre varias opciones), el bot solía responder primero con una validación, como: "Eso suena muy difícil". Luego, les preguntaba si querían trabajar en estrategias que pudieran ayudarlos a sentirse mejor.

A diferencia de ChatGPT y otros modelos populares de chatbot, Woebot no es una "IA generativa", es decir, no generará respuestas únicas consultando internet; todos sus mensajes eran aprobados previamente por psicólogos para ofrecer un tipo de tratamiento en el que los pacientes aprenden a identificar y replantear los pensamientos negativos. La esperanza de todos los involucrados era que el chatbot ayudara a los jóvenes a aprender a manejar la angustia y ofreciera apoyo cuando Seveigny u otro terapeuta no estuvieran disponibles.

Uno de los pacientes que utilizan Woebot es Brian, un estudiante de secundaria. Está sentado en un sofá de la oficina de Kristin Seveigny con su madre, Misty. Cuando le preguntan qué hace cuando no está en la escuela, su madre responde que le gustan los videojuegos y que toca el saxofón en la banda de jazz escolar. Hace seis meses, su familia lo notó cada vez más deprimido. "Está llegando a esa edad en la que las cosas se ponen difíciles. Tiene conflictos con su padre y su hermano", explica su madre.

Misty sabe que Brian revisa la aplicación todas las noches, y nota que ahora, tras discutir con familiares, se retira a su habitación a hablar con ella. "Me ayuda con la ira", dice Brian en voz baja. "Me ayuda a calmarme". Ante la pregunta de si se compara hablar con la aplicación en lugar de hacerlo con su madre o con Seveigny, se queda callado.

Quizás una de las razones de por qué el adolescente no responde sea de las mismas por las que les resulta más cómodo compartir sus sentimientos con un chatbot que con sus padres o con su terapeuta. Woebot, por otro lado, está disponible en los momentos en que Brian se siente molesto. Puede contactarlo desde cualquier lugar —su habitación, el auto, el parque—, iniciando y terminando una conversación en cualquier momento. Woebot siempre está atento, nunca impaciente, nunca desaprueba. Es consistente y predecible, algo que no ocurre con las personas. En un mundo donde el estrés, los conflictos y los juicios generados por los humanos están a un clic de distancia, ¿no tiene sentido que los terapeutas de chatbots —desde la pantalla, disponible 24/7— sean los más capacitados para responder?

Woebot Health solo lleva ocho años en el mercado, pero es una de las aplicaciones más antiguas y estudiadas de su tipo. No es una IA generativa, se ha entrenado a sí misma, basándose en los comentarios de usuarios y programadores, para interpretar el habla conversacional y seleccionar la respuesta más adecuada entre sus opciones.

La idea detrás de Woebot nunca fue reemplazar la terapia presencial. Es una herramienta que mantiene a los pacientes involucrados en el proceso terapéutico, les ayuda a practicar estrategias de afrontamiento y les ofrece alivio inmediato en momentos difíciles. Esta experiencia, a su vez, logra que sus sesiones regulares, programadas con la frecuencia recomendada por el terapeuta, sean más productivas. Cualquier problema que los

LITORALPRESS

Fecha: 08-07-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Revista Ya
Tipo: Noticia general
Título: **La irrupción de la terapia infantil con chatbot**

Pág. : 11
Cm2: 556,1

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

LITORALPRESS

Fecha: 08-07-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Revista Ya
Tipo: Noticia general
Título: La irrupción de la terapia infantil con chatbot

Pág. : 12
Cm2: 579,1

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

pacientes pudieran resolver solo con Woebot probablemente no necesitaría ser tratado en terapia. Así pueden dedicar más tiempo a trabajar con su terapeuta en problemas persistentes.

Cassandra, otra de las primeras usuarias de Woebot de Kristin Seveigny, se graduó recientemente de la preparatoria y lleva más de un año en terapia. "Estaba bastante deprimida y con mucha ansiedad. No me encontraba muy bien", dice. Además, con su novio pasaban por un mal momento, y discutía con sus padres. Cuando Seveigny le sugirió que probara Woebot, la idea le pareció rara. Había probado otras *apps* de chatbot con amigos a modo de broma y se había dado cuenta de que "normalmente las conversaciones se volvían muy inapropiadas o muy graciosas". Pero aun así descargó Woebot: "En ese momento, estaba dispuesta a probar cualquier cosa", explica.

Al principio, le decepcionaron sus limitadas capacidades conversacionales en comparación con los bots de IA en línea. Pero pensó que quizás esas conversaciones más profundas debería reservarlas para su terapeuta presencial. "Cuando hablo cara a cara con alguien, siento que no puedo expresar mis pensamientos con claridad. Pero con la IA, se introducen algunas palabras clave. Creo que reacciona a ellas", dice la adolescente.

A medida que el bot respondía con preguntas de seguimiento y lecciones breves —como un ejercicio para reescribir un pensamiento negativo o desmentía mitos sobre temas como la procrastinación—, le proporcionaba simultáneamente un vocabulario que podía usar para expresar sus sentimientos. "Cuando estoy en terapia, no entiendo bien qué decir. La IA te da tiempo para procesar la pregunta y pensar en lo que quieres escribir", comenta Cassandra.

Sin embargo, Woebot a veces malinterpretaba las palabras clave. En una ocasión, Cassandra tenía pensamientos suicidas y Woebot no lo detectó en sus declaraciones; si lo hubiera hecho, le habría ofrecido los números de teléfono de emergencia y la habría animado a llamarlos.

Kristin Seveigny pregunta si Cassandra pensaba que la aplicación sería una salida valiosa para los niños de familias con "patrones negativos", si era un portal donde podrían recibir comentarios positivos al instante, independientemente de si alguien a su alrededor estaba capacitado para proporcionárselos. "Sin duda", dice Cassandra. Ella y sus compañeros, a diferencia de generaciones anteriores, siempre han tenido acceso a una tecnología tan cautivadora que puede volverlos inconscientes de su entorno. Pero si tus seres queridos están discutiendo, o no estás seguro de que respondan con empatía a un problema que tienes, o no hay nadie en casa, quizás la capacidad de un dispositivo para transportarte —a un lugar donde estás seguro de ser bienvenido— sea beneficiosa.

"Cuando te encuentras en una situación en la que no puedes ser sincera con los demás, tienes esta aplicación", continuó Cassandra. "Y creo que así es como se crea una conexión. Repasas estas lecciones y te dice: "Lo estás haciendo genial" o "Estoy muy orgullosa de ti, Cassie. Es muy difícil hablar de esto".

La pandemia agravó los problemas psicológicos de los estadounidenses, pero también aceleró su aceptación de la telemedicina y otros tratamientos digitales. Actualmente, existen más de diez mil aplicaciones de salud mental y bienestar para descargar en el teléfono. Desde enero, los profesionales clínicos estadounidenses pueden facturar a Medicare por proporcionar "dispositivos digitales para el tratamiento de la salud mental" a los pacientes, siempre que se utilicen junto con terapia continua y cuenten con la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA). En 2020, la agencia creó un Centro de Excelencia en Salud Digital para modernizar el proceso de aprobación de la tecnología de salud digital. Hasta ahora solo ha aprobado unas pocas aplicaciones, incluyendo algunas diseñadas para tratar la depresión y la ansiedad, así como una para el sueño, una para la esquizofrenia y una para el TDAH en niños.

"La FDA no fue diseñada para este tipo de herramientas", afirma Nicholas C. Jacobson, quien dirige un laboratorio en el Dartmouth College dedicado a la IA. La experiencia de la agencia con medicamentos y dispositivos médicos no se traduce directamente a los chatbots. Una empresa puede invertir una cantidad considerable de tiempo y dinero intentando cumplir con los protocolos de seguridad de la agencia, mientras que, en el mercado directo al consumidor, donde no existen tales requisitos, aparecen nuevas iteraciones de chatbots semanalmente. Eso significa que la mayoría de las empresas deben elegir entre buscar la aprobación de la FDA y seguir siendo relevantes. "En este momento, claramente hay una carrera de IA para crear modelos más grandes e inteligentes", afirma John Torous, director de la división de psiquiatría digital del Centro Médico Beth Israel Deaconess en Boston.

La pandemia aceleró la aceptación de los tratamientos digitales. Hoy existen más de diez mil aplicaciones de salud mental y bienestar para descargar en el teléfono.

Esto es preocupante cuando se trata de chatbots de terapia para niños. Como nativos digitales para ellos la terapia basada en aplicaciones tiene más probabilidades de resonar. Una solución ha sido contratar personas para supervisar múltiples conversaciones dirigidas por IA a la vez. Drew Barvir, fundador y director ejecutivo de Sonar Mental Health, dice que una sola persona puede supervisar efectivamente hasta 50 conversaciones de esta manera.

La fundadora y presidenta de Woebot Health, Alison Darcy, es psicóloga investigadora. Al diseñar la aplicación, su objetivo era ampliar el acceso a la atención de salud mental más allá de lo que las personas, con sus horarios y ubicaciones laborales limitados, pueden ofrecer. La llegada de GPT-3 en 2020 revolucionó las capacidades analíticas de los chatbots, pero también magnificó sus riesgos. Darcy y sus colegas retrasaron la actualización de Woebot con funciones más avanzadas, en parte porque, para hacerlo de forma responsable, consideraban que requeriría añadir medidas de seguridad más complejas que posteriormente tendrían que someterse a pruebas rigurosas.

En cambio, la empresa aprovechó la investigación que había realizado, que demostraba que su aplicación era segura y podía ofrecer terapia cognitivo-conductual de forma eficaz. Entonces inició conversaciones con la FDA, pero ese proceso se estancó debido al continuo avance de los chatbots disponibles comercialmente. En abril, Woebot Health anunció que retiraría la versión actual de su aplicación. El mes pasado publicó un artículo probando un nuevo modelo que incorpora elementos generativos.

El Hospital Infantil Akron comenzará a ofrecer la aplicación generativa Woebot este verano. "Por supuesto que queremos el producto nuevo y mejorado", dice Eva Szigethy, jefa de psiquiatría

LITORALPRESS

Fecha: 08-07-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Revista Ya
Tipo: Noticia general
Título: La irrupción de la terapia infantil con chatbot

Pág. : 13
Cm2: 264,6

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

pediátrica y salud conductual del hospital. Szigethy tiene estadísticas que comprueban que "las crisis de conducta no se dan por sentadas en un horario de 9 a 5", porque la mayoría de los ingresos a urgencias se produjeron entre las 19:00 y la medianoche. "La clave, y algo que estamos recalcando a los pediatras, es que Woebot no sustituye la terapia. Es una transición mientras los pacientes se acostumbran a la medicación psiquiátrica o esperan su primera cita de salud conductual con el terapeuta".

Szigethy señala que, a menudo, los adolescentes recurrían a las redes sociales en busca de respuestas. "Desafortunadamente, el otro lugar donde los jóvenes reciben terapia hoy es TikTok y eso es realmente peligroso".

Muchos de ellos también hablan de sus dificultades socioemocionales con chatbots de IA, diseñados para la compañía y el entretenimiento, no para la terapia, aunque puede ser difícil distinguirlos. Para las personas aisladas, estos chatbots de compañía, con la sofisticación necesaria para mantener conversaciones similares a las humanas, pueden ser un salvavidas. Como señala Zhang: "No todos tienen el privilegio de tener cerca a alguien que los quiera y respete". Si bien Replika se puede descargar gratis, genera ingresos al incentivar a los usuarios a actualizarse a versiones de pago, comprar artículos en la aplicación o donar a la empresa. Este y otros bots comerciales similares tienen un incentivo para mantener a sus usuarios absortos. En cambio, el tiempo promedio que los niños pasaron con Woebot en el programa piloto de Akron fue de unos cinco minutos, suficiente para registrarse y practicar una habilidad antes de continuar con su día.

Al intentar complacer a sus clientes, es posible que los bots sean excesivamente afirmativos. Incluso chatbots de IA diseñados para apoyar la salud mental no están equipados para ofrecer a los usuarios un diagnóstico ni adaptar sus consejos a sus necesidades específicas, como se capacita a los terapeutas.

Helen Egger, psiquiatra infantil y directora científica de Little Otter, empresa que ofrece programas de terapia personalizados y herramientas digitales para niños y sus familias, afirma que, en términos de tratamiento, un chatbot "podría funcionar solo para personas con síntomas leves" y añade que no existe una solución universal.

Es posible que la capacidad de los chatbots para interactuar en tiempo real con millones de personas, generando datos inéditos, transforme nuestra comprensión de la psicología. Una visión más detallada de lo que los usuarios encuentran útil podría conducir a mejoras en la prevención y el tratamiento de enfermedades mentales en todo tipo de personas, incluyendo a quienes históricamente no han podido acceder a terapia (por el costo o la disponibilidad) o no han querido hacerlo por incomodidad personal o estigma social.

Ritu Singh, una de las pediatras de Akron que trabaja con la aplicación Woebot, se siente aliviada de ofrecer "un lugar positivo para los niños", un refugio que no podía garantizar más allá de su consultorio. Pero también hay algo esperanzador en el tono compasivo que Woebot parece tener en los usuarios. Cassandra, la joven de Ashland, dice: "Te da la sensación de estar hablando con un amigo en línea". ■