

تطبيقات إلكترونية تستحوذ على مرضى العيادات النفسية

التكنولوجيا تجمع المعالج النفسي بالمرضى وسط مخاوف من استغلال البيانات



لا خيار أمام البشر إلا الاستعانة بالروبوت

يمكن محاسبته قانونيا في حالة إقضاء أسرار مرضاه. وبدأت في الأشهر الأخيرة أزمة تتعلق بدخول خدمات جديدة تقدم برامج تنمية بشرية، سواء للدعم النفسي أو الدراسة عبر الإنترنت، وفتحت تلك الخطوة عبر الإنترنت، والجاذبة للمواقع الباب أمام دخول غير المتخصصين في المجال العلمي المعقد. وتتهم التنمية البشرية باستمرار بكونها مجالا لدخول محتالين يستغلون حاجة الأفراد للدعم النفسي بتقديم مشورات علاجية دون دراسة مسبقة. ويعتقد خبراء في علم النفس أن اقتحام رواد التنمية الذاتية مواقع العلاج النفسي عبر الإنترنت يزيد من فوضى العلاج النفسي، وقد يأتي بنتائج عكسية على صحة المريض النفسية، لأن الأمر لا يخضع للرقابة، ويعيدنا تماما عن أوجه القانون أو المبادئ الأخلاقية.

أدوات مساعدة

لم تتوان التكنولوجيا في تسهيل عمليات التواصل بين الطبيب والمريض فقط، وسهلت من مهمة العلاج نفسه بتوفير أدوات علاجية بصورة إلكترونية. وتعتمد العلاجات السلوكية تحديدا على المراقبة الزمنية والمتابعة ومشاركة المريض في العملية العلاجية عن طريق التدوين والملاحظة، مثل تقنية العلاج المعرفي السلوكي.

ويحتاج مريض القلق أو الغضب مثلا إلى تدوين يومي للمواقف التي تثير لديه القلق والغضب بتحديد الوقت والمكان وتفصيل ما حدث، وتسبب تلك العملية الموقرة في تساقط الكثير من التفاصيل العلاجية المهمة.

وطرحت التطبيقات الذكية خدمات جديدة تقوم بمساعدة المريض على تدوين موافقه اليومية عبر الكتابة أو التسجيل الصوتي، وتنظيم اليوم بالتوقيعات، وفرفت المواقع إحصاءات أسبوعية تقدم تفصيلا لعدد المرات المثيرة للقلق أو غير ذلك من الأمراض والاضطرابات المستهدفة، فضلا عن معدل الوقت الذي تزداد فيه نسبة القلق واقتراحات بكيفية التعامل معها.

ويمكن حدوث ذلك عبر تقنين الأدوات العلاجية الرقمية لتكون جزءا من أدوات المعالج النفسي تستخدم طبقا لظروف معينة، ولا تكون متاحة بسهولة في يد الأطباء المختصين للمزيد من مساعدة المعالج على تشخيص وتعديل الخطة العلاجية، لذلك أصبحت الأدوات الإلكترونية ثورة حقيقية في مسألة مراقبة ومتابعة المريض عن كثب.

ويعتقد أطباء أنها رفعت من مستوى كفاءة العلاج السلوكي، بعد أن سجلت الوتيرة اليومية للمرضى ممن يعانون من

وتزداد العيوب أيضا مع انتشار تلك الخاصية العلاجية في إغفالها للعامل الإنساني بشكل واضح، فلم النفس يعتمد على دراسة العقل والسلوك، أما العلاج النفسي فيقترب بإصلاح الاغوجاج السلوكي والنفسى عبر الاندماج العاطفي والروحي. وفي تحقيق تلك الصيغة مهما بلغت القدرات التكنولوجية من تطور وجودة. هذا علاوة على الأمور التي تظهر في اللقاء المباشر وتختفي عند اللقاء الافتراضي، كالتفرغ الكامل للحالة والتركيز عليها من دون التشتيت بأمور مختلفة، لأن الطبيب لا يمكن أن يتحكم في البيئة المحيطة للمريض عبر استخدام الإنترنت، ويصبح العلاج النفسي القائم على المكان والزمان المناسبين كجزء من منظومة علاجية غير متاح.

ويعتقد أبوخاطر أن الجلوس وجها لوجه للتواصل والنقاش يصنع الفارق، ويحقق العلاج الفعال سواء كان بتدريبات سلوكية أو جلسات مشورة عميقة، وتحسن المرضى الذين يتلقون علاجاً عبر الإنترنت سريع الانتكاسة، لأنه لم يبن على أساس علمي سليم. وفتحت المواقع والتطبيقات النفسية بابا أيضا لانتهاك الخصوصية، فدقت أجراس إنذار مؤخرا، تحذر من التعامل مع تلك المواقع والثقة فيها، لأنها تنقل معلومات وتسجل بالصوت تفاصيل شديدة الخصوصية ويمكن استخدامها لابراز صاحبها.

وتمكن الأزمة الرئيسية في صعوبة مراقبة أو منع تلك المواقع من تسجيل أو استغلال معلومات المرضى، على عكس المشاركة مع طبيب في مكان علاجي

مسألة في العلاج النفسي أن يكون مستندا على تشخيص دقيق وجها لوجه، وإلا سيكون المريض معرضا لتشخيص خاطئ، وبالتالي يحصل على علاج خاطئ، والميزة الوحيدة للعلاج عبر الإنترنت تكمن في سهولة الوصول، ولذلك أصبحت أكثر فاعلية وانتشارا. وتتمحور المميزات الأبرز للعلاج النفسي الإلكتروني عموما حول سهولة استخدامه وتيسير مهمة الذهاب إلى معالج نفسي دون حرج اجتماعي أو رهبة أو وصمة عار، ويشجع البعض على اللجوء إلى العلاج السلوكي لحاجة مرضية وإثارة الفضول ورفع الوعي نحو العلاج النفسي.

كعب عدة مرات، إن الموقع نقطة تحول في حياته، وعرفه عن طريق صديق بعد أن بدت عليه علامات اكتئاب وعزلة، واتجه إلى خاضية التحدث مع مجهولين يعانون من الاكتئاب مظه، واختار اسما مزيفا ليحدث فيه مع رواد الموقع. ويضيف أمجد لـ"العرب"، "تحسنت حالتني كثيرا بعدما شعرت أنني لست وحيدا، فانا لم أكن في حاجة إلى أدوية نفسية أكثر من الاستماع لأشخاص يشعرون بما أشعر، لديهم قدرة على الاستماع دون تمييز وبصدر رحب". ويعتقد أن تجربة التشارك على الموقع أفضل كثيرا من الذهاب إلى طبيب، موضحا "لأننا لا نشعر بالجلج، ولا نواجه نظرات البعض الذين يرون الذهاب إلى معالج نفسي معناه إصابتك بالهوس أو الجنون، لذلك تكون المواقع أكثر ملاءمة للمريض النفسي، حيث أحضر معالجه النفسي إلى غرفته بضغطة زر". ونتيج غالبية المواقع فرصة اختيار المعالج ورؤية سيرته الذاتية وتقييمات المرضى الآخرين له، كما يقدم ميزة التعامل بأكثر من لغة والتواصل مع ثقافات مختلفة مثل موقعي "علاج نفسي"، و"بزاميط" وهي كلمة بالعامة المصرية وتعني "لا شيء"، واللذين يقدمان خدمات اختيار الطبيب بحسب الجنسية والمنطقة السكنية ليكون أكثر تقريبا وفهما لطبيعة المشكلات الاجتماعية وأحيانا الدينية.

وتعمل بعض المواقع على تقييم الزبون فور دخوله على الموقع عبر ظهور تلقائي لمجموعة من الأسئلة، يستعملها النظام الإلكتروني لمعرفة الحالة وتحديد نوعية العلاج المطلوب، ثم يوصي بمجموعة من المعالجين وغرف درشة وأنواع العلاج المختلفة، مثل القلق أو اضطرابات ما بعد الصدمة أو الرهاب المرضي، وكل ما على المريض فعله الضغط على الخدمة الأنسب له. وتظهر الكثير من الانتقادات لذلك النظام بعد أن لعب الذكاء الاصطناعي دورا أساسيا في تشخيص الزبون. ويعتقد الأطباء أن مشكلة تلك المنظومة تكمن في إغفالها الجانب الإنساني والاجتماعي للمريض على حساب أنظمة رقمية وبحثية فقط.

ويقول استشاري الأمراض النفسية، أيمن أبوخاطر، إن عيوب البرامج الإلكترونية أكثر من مميزاتهما، وأهم

البحث عن علاج سريع عبر محركات البحث من قبل بعض المرضى، قاد الكثيرين إلى عيادات نفسية افتراضية يجد فيها المعالج النفسي فضاء لممارسة مهنته دون ضوابط قانونية أو تبعات مادية، ويحظى المريض بخصوصية تمنحه راحة نفسية منشودة، لكن الخبراء يرون أن هذا النوع من الأمراض لفرط حساسيته يحتاج إلى مراجعة وتقنين بالغين.



محمود زكي
كاتب مصري

انتشرت في الآونة الأخيرة العشرات من المواقع الناطقة باللغة العربية، تقدم علاجات نفسية عبر الإنترنت. وتوفر تلك التطبيقات التي تقدمها خدمات طبية وعلاجية متعددة، ورغم غرابة أو مثالية الفكرة والتنفيذ، إلا أنها لاقت إقبالا كبيرا في الكثير من الدول العربية. وتطرح الشراكة بين التكنولوجيا والعلاج النفسي أسئلة عديدة. أهمها ماذا لاقت تلك الخاصة قبولا وذاذ صيتها خلال العقد الأخير في العالم؟ والغريب أن أحدث الدراسات التي ركزت على عملية تقديم خدمة طبية عبر الإنترنت، أفضت إلى نتائج غير متوقعة، مفادها أن العلاج السلوكي عبر التطبيقات قد يكون أكثر فاعلية من نظيره في العيادات والمستشفيات.

ونشرت دراسة ألمانية في دورية "نو لانست" الطبية، مؤخرا، حول هذه المسألة، وفتحت الباب لجدل واسع بعد أن أكدت نجاح التواصل التكنولوجي في تحسين الحالة النفسية والمزاجية لمرضى الاكتئاب عبر جلسات علاج نفسي "أونلاين".

وفتت الدراسة أسباب ذلك النجاح وأرجعته إلى الحرية التي يتمتع بها المريض في الحديث عما يدور في صدره بشكل أكبر من تلك التي يمكنها، إذا ما واجه الطبيب وجها لوجه.

وقسمت الدراسة المشاركين إلى قسمين. الأول يتلقى العلاج عبر الإنترنت، فيما يتلقى القسم الآخر علاجه بالطريقة التقليدية، أي وضع المريض على قوائم الانتظار لرؤية الطبيب.

وخضع المشاركون لعشر جلسات علاجية، مدة كل واحدة 55 دقيقة، على مدى أربعة أشهر. وبينت النتائج أن 38 في المئة من أصل 113 شخصا خضعوا للعلاج عبر الإنترنت قد تم شفاؤهم تماما من الاكتئاب، مقابل 24 في المئة فقط ممن تلقوا علاجهم بشكل طبيعي.

وبرز فريق آخر أراض لتلك النوعية العلاجية، باعتبارها فُتحت العمل النفسي من مضمونه القائم على التوافق الإنساني وكذلك المواجدة (مدى دقة الشخص في استنتاج أفكار شخص آخر ومشاعره)، والعلاقة العلاجية القائمة على التفاعل الواقعي.

مراسلات نفسية

تتعدد طرق وآليات التواصل بين الطبيب أو المعالج النفسي، وبين الزبون. وتتنافس العشرات من المواقع في تقديم طرق علاجية مبتكرة. فتنشرك الألفية منها في تقديم خدمة التواصل نصيا أو صوتيا أو من خلال خاصية الفيديو مع المعالج النفسي. ويتيح التطبيق خدمة الاختيار إذا كان المريض يرغب في السماح للمعالج برؤيته أو يرغب في رؤية الطبيب دون أن يراه.

وتقدم تطبيقات أخرى خدمات أوسع، مثل موقع "7 كعب"، الذي يتيح نوعين من الخدمة النفسية على الإنترنت. الأولى التي تتحدث مع أشخاص يجهل بعضهم بعض وتجمعهم نفس المشاكل النفسية والصددمات. وتلك الخدمة تقدم بشكل مجاني، وتشبه فكرة مجموعات الدعم التي تجلس فيها مجموعة من الأشخاص في شكل دائري تجمعهم مشكلة مشتركة لتبادل الخبرات حولها.

أما الخدمة الثانية فهي بمقابل مالي، إذا أردت التحدث مع أحد الأطباء المتخصصين، والذي يقدم النصائح بشكل مباشر.

ويقول أمجد محمود، شاب في الثلاثينات من عمره، استخدم موقع "7"