



KASSENÄRZTLICHE
BUNDESVEREINIGUNG

KI IN DER AMBULANTEN VERSORGUNG ERSTE ERFAHRUNGEN

HERBSTTAGUNG DER KBV
BERLIN 15.10.2024

B.GIBIS | M.HOFMANN
DEZERNAT SICHERSTELLUNG UND VERSORGUNGSSTRUKTUR



Rechtliche Untiefen unbenommen

SPIEGEL Wirtschaft

Air Canada

Chatbot verspricht Fluggast irrtümlich Rückerstattung – Airline muss zahlen

Er gewährte einen Rabatt, den es gar nicht gab: Weil ein Chatbot gegen die eigenen Richtlinien verstieß, wollte Air Canada einen Kunden auf dessen Kosten sitzen lassen. Nun entschied ein Gericht gegen das Unternehmen.

20.02.2024, 11.41 Uhr



<https://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/air-canada-chatbot-verspricht-kunden-irrtuemlich-rueckerstattung-airline-muss-zahlen-a-0af54651-fbb7-4d8f-ab01-862a8e723ac9>

Die Fluglinie Air Canada muss einem Kunden eine Teilerstattung gewähren, die ein Chatbot im Namen des Unternehmens gemacht hatte. Ein Schiedsgericht im Bundesstaat British Columbia verurteilte den Konzern nun zur Zahlung von 812 Kanadischen Dollar (559 Euro), wie das »[Edmonton Journal](#)« berichtete. Zuvor hatte die Künstliche Intelligenz dem Kunden entgegen den Richtlinien des Unternehmens eine Rückerstattung nach dem Kauf eines Vollpreistickets versprochen.

Der Fehler des Chatbots liegt dabei im Detail: So hatte der Kunde, wie [aus dem Urteil hervorgeht](#), sich bei dem Unternehmen nach einem Preisnachlass bei einer kurzfristigen Buchung wegen eines Trauerfalls erkundigt – seine Großmutter war gestorben. Solche »Bereavement fares« gibt es bei einigen wenigen Fluggesellschaften und Air Canada gehört dazu. Allerdings sehen die Richtlinien der Fluglinie vor, dass ein solches Ticket vor Abflug gebucht werden muss. Der Chatbot hingegen riet dem Kunden, zunächst ein Ticket zum Normalpreis zu buchen und sich binnen 90 Tagen mit dem Unternehmen wegen einer Rückerstattung in Verbindung zu setzen.

Das tat der Mann – und genau diese Zahlung wollte Air Canada ihm nicht gewähren. Besonders interessant ist dabei die Begründung der Airline, welche die ganze Verantwortung auf die Maschine abwälzt. So wird im Urteil festgehalten, die Fluggesellschaft argumentiere, »dass sie nicht für Informationen haftbar gemacht werden kann, die von einem ihrer Agenten, Bediensteten oder Vertreter zur Verfügung gestellt werden – einschließlich eines Chatbots«. Damit suggeriere das Unternehmen, »dass der Chatbot eine separate juristische Person ist, die für ihre eigenen Handlungen verantwortlich ist«.

»Für alle Informationen verantwortlich«

Diese Argumentation überzeugte das Gericht nicht. »Für Air Canada sollte klar sein, dass sie für alle Informationen auf ihrer Website verantwortlich ist«, hieß es im Spruch des Schiedsgerichts. Dabei spiele es keine Rolle, ob die Informationen von einer statischen Seite oder einem Chatbot stammen.

Der Rechtsstreit ist auch deswegen interessant, weil er den Aspekt der Verantwortung im Zusammenhang mit dem Einsatz von künstlicher Intelligenz aufwirft: **So gibt es viele ungeklärte Fragen**, wer im Falle eines auf der fehlerhaften Entscheidung einer KI Haftung übernimmt. **S**



KI – in aller Munde...

Chancen von KI-Nutzung im Gesundheitswesen



ÄrzteZeitung

ÄRZTE ZEITUNG ONLINE | 11.06.2024

DREI KI-SZENARIEN VORGESTELLT

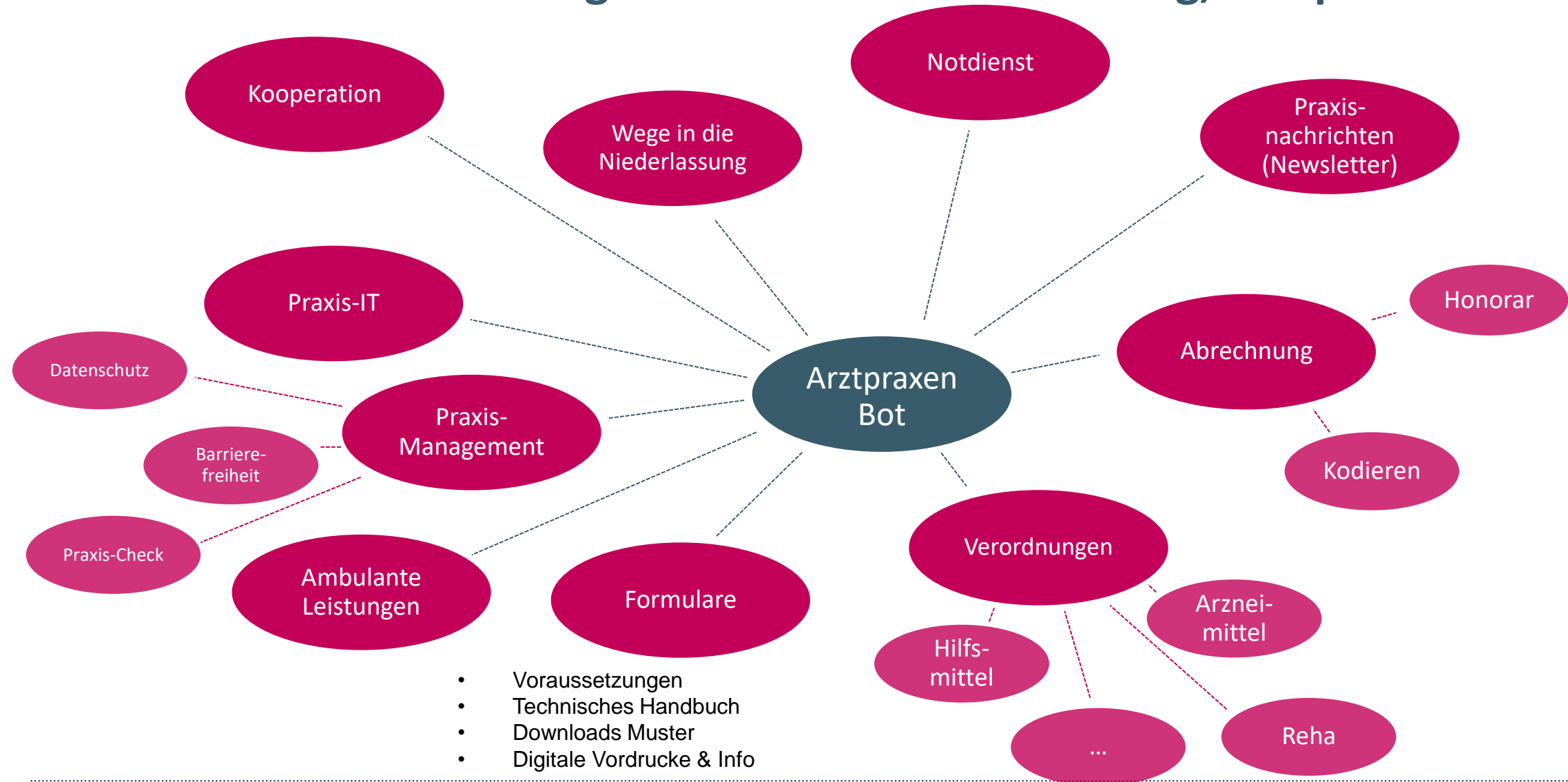
Lauterbach: „Künstliche Intelligenz wird sein wie ein geduldiger Arzt“

Die Begeisterung des Bundesgesundheitsministers für die Künstliche Intelligenz ist ungebrochen. Bei einer Krebstagung von Vision Zero träumte Karl Lauterbach von einem

„Das wird so sein wie ein extrem intelligenter Gesprächspartner, ein geduldiger Art, der unfassbar viel gelesen hat und die Studienlage sehr genau kennt.“ Und den man,

ternationalen Vergleich sehr hohen Kosten. In Zeiten der „Babyboom-erzange“ seien diese Probleme ohne Digitalisierung nicht lösbar.

Potenzielle Anwendungsfelder in der Sicherstellung, Beispiel Praxis-Bot



Unterstützungsmodelle

- › FAQ-Liste
- › Programmierung / Datenbanken (z.B. Gesundheitsdaten)
- › Algorithmisierung/Expertensysteme (z.B. SmED)
- › KI Systeme sowohl zur Spracherkennung als auch zur Wissensrecherche
 - › Auf generellen Modellen
 - › Speziell trainierte Systeme für die Anforderung mit realen Datensätzen
- › Generative KI

Risiken/Nachteile von LLM

Texterzeugende
Modelle

Bildgenerierende
Modelle

Audiogenerierende
Modelle

Multimodale
Modelle

unerwünschte Ausgaben, Bias durch unausgewogene Trainingsdaten

- Trainingsdaten nicht immer vollständig geprüft

fehlende Qualität, Faktizität und Halluzinieren

- Trainingsdaten ggf. frei erfunden oder LLM erfindet selbst
- erfundene Verweise auf wissenschaftliche Daten
- Erfindung von Informationen, die nicht Teil der Eingabe oder des Trainingsdatensatzes waren („Halluzinieren“)

ON BULLSHIT

Harry G. Frankfurt

fehlende Aktualität

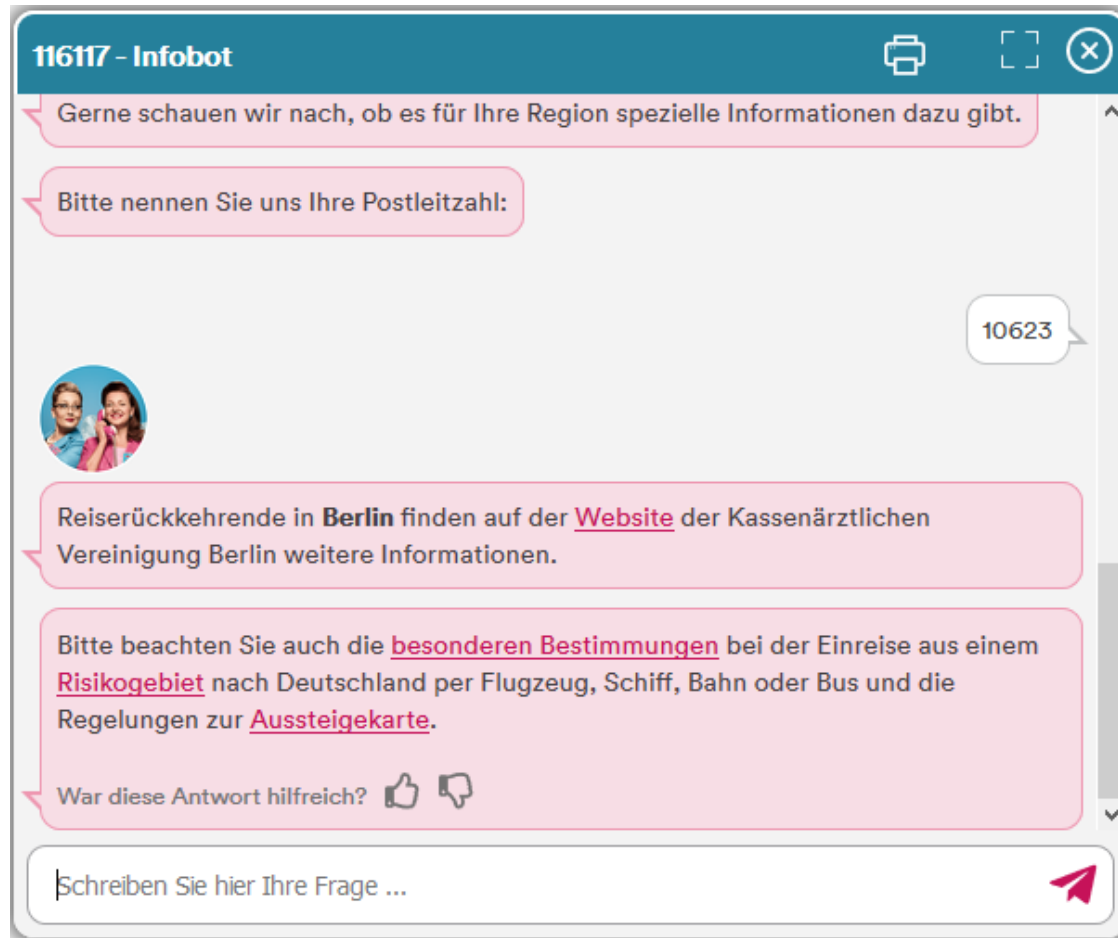
- Textgenerierung durch Trainingsdaten
- Zugriff auf Echtzeitdaten in Kinderschuhen, hohe Rechenleistung
- Halluzinationen bei Ausgaben zu aktuellen Themen

fehlende Reproduzierbarkeit und Erklärbarkeit

- Ausgaben durch Zufallskomponenten nicht zwingend reproduzierbar

Quelle: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

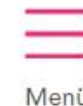
› Corona-Maßnahme: Ausbau der 116117-Webseite um 116117-Infobot



- **90 Intents** (Fragenaspekte)

- Symptome
- Prävention
- Masken
- Quarantäne
- Reisebestimmungen
- Arztsuche/Terminsuche
- ÄBD
- Test
- ...

Verstetigung Chatbot für 116117



Wir helfen, wenn
Sie krank sind –
rund um die Uhr



Chat der 116117



116
117

Hallo, ich bin der Chatbot der 116117. Wie kann ich Ihnen helfen? Teilen Sie mir Ihr Anliegen einfach per Chat-Nachricht mit oder wählen Sie ein Thema aus. Bitte geben Sie keine persönlichen Daten ein.

116117

Welche Leistungen bietet der Patientenservice?

Frage zum ärztlichen Bereitschaftsdienst

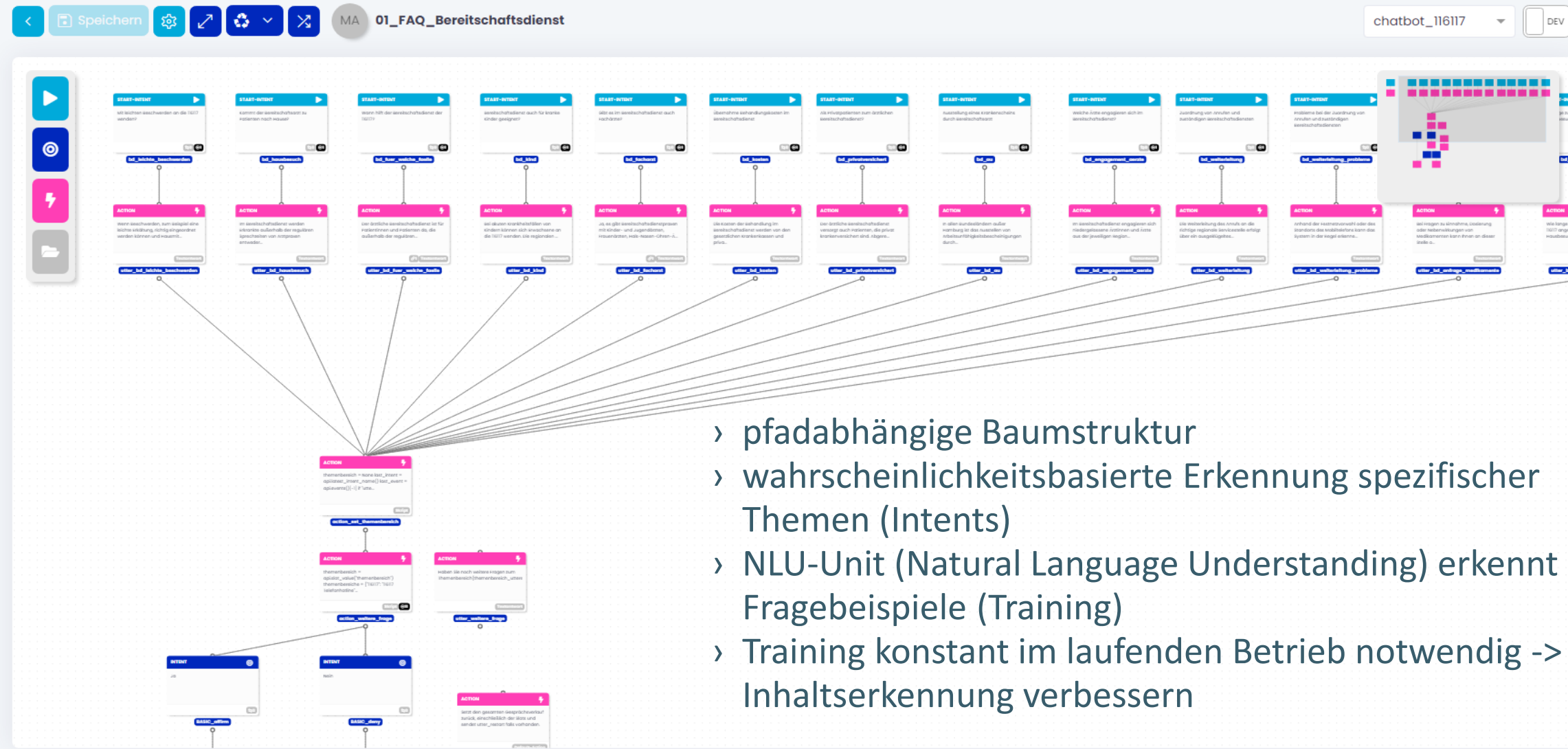
Frage zur Rufnummer 116117

Frage zur Terminservicestelle

Schreib etwas...



Aufbau/Funktion



- › pfadabhängige Baumstruktur
- › wahrscheinlichkeitsbasierte Erkennung spezifischer Themen (Intents)
- › NLU-Unit (Natural Language Understanding) erkennt Fragebeispiele (Training)
- › Training konstant im laufenden Betrieb notwendig -> Inhaltserkennung verbessern

Meist aufgerufene Themen 2023

- › Allgemeine Anfragen zum Bereitschaftsdienst
 - › Suche nach Bereitschaftspraxis
 - › Ausstellung von AU im Bereitschaftsdienst
 - › Für welche Fälle kann man den Bereitschaftsdienst rufen
 - › Nachfragen zu Krankheiten/Symptomen
 - › Allgemeine Fragen zur 116117
 - › Allgemeine Fragen zur TSS
 - › Terminsuche TSS
 - › Verhalten/Vorgehen bei Coronainfektion
- › zudem Anfragen, die der Bot aufgrund fremder Inhalte/ zu ausführlichen Fragestellungen nicht beantworten kann

KBV-Bot

Online unter www.kbv.de
-> Unterseiten zum eRezept
und zur eAU

81 Themen eingepflegt

Hauptthemen:

FAQ eRezept

FAQ eAU

FAQ übergreifend

(z.B. Signatur)

901 Fragebeispiele zur
Anfrageerkennung eingearbeitet
(Training)

Chat der KBV ☆

KBV Hallo, ich bin der Chatbot der KBV. Wie kann ich Ihnen behilflich sein? Sie können einfach Ihre Frage im Chat formulieren. Alternativ habe ich Ihnen die meist nachgefragten Themen direkt als Schaltflächen dargestellt. Bitte geben Sie keine persönlichen Daten ein.

KBV

eAU

eRezept

Schreib etwas...

Chat der KBV ☆

ich Ihnen behilflich sein? Sie können einfach Ihre Frage im Chat formulieren. Alternativ habe ich Ihnen die meist nachgefragten Themen direkt als Schaltflächen dargestellt. Bitte geben Sie keine persönlichen Daten ein.

KBV

Warum funktioniert meine TI nicht?

KBV Ob momentan Störungen der Telematikinfrastruktur vorliegen, entnehmen Sie bitte dem TI-Status der gematik, welchen wir Ihnen hier in Echtzeit anzeigen:

KBV TI Live

Alle Dienste der TI sind erreichbar.

Bitte aktivieren Sie JavaScript, um den Live-Status der TI sehen zu können.

Schreib etwas...

Weiterentwicklungspotenzial

Versuche mit Large Language Model -> Erläuterungen zur Vordruckvereinbarung

Ergebnisse mittelmäßig -> passable Ergebnisse, wenn Frage eng am Dokumententext gehalten

Nach wie vor: Halluzinationen/Bullshitting

Antworten können nicht qualitätsgesichert werden, keine Gewähr für korrekte Antwort

momentan nicht für Ansprüche an Auskünfte einer Körperschaft geeignet

Alternative: LLM für Intenterkennung (Themen) bei festgelegter Antwort

Ausblick

- › Erste Erfahrungen mit KI im Bereich Sicherstellung (z.B. Akutversorgung, Arzt und Patientenchatbot, Wissensmanagement) eher ernüchternd
- › Aufwändige Entscheidungsbaumkonfigurierung als FAQ-Ersatz; wenig Automatisierung
- › Wirkmacht/Funktionalität der angebotenen Systeme steigt beständig und wird auch im Bereich der K(B)V-Tätigkeit perspektivisch Aufgaben übernehmen können
- › Eskalationsschema erforderlich: Ab bestimmten Grenzen/Konstellationen/Komplexität übernehmen Mitarbeitende den Vorgang

***Wir sind
für Sie nah.***

rettet-die-praxen.de

VIELEN DANK!

