



Ärztliche

ILLUSTRATION: PETER WANNER

Erst anrufen, dann entscheiden

Medizinische Beratungszentren bieten via Telefon rasche Hilfe. Die persönliche hausärztliche Unterstützung und Begleitung können sie aber nicht ersetzen.

Von Thomas Pfluger*

Seit dem Morgen hat die zweijährige Hannah Fieber und gegen Abend kommt ein Ausschlag am ganzen Körper dazu. Hannahs Mutter fragt sich, wie dringend ein Besuch bei der Kinderärztin ist. Doch deren Praxis hat bereits geschlossen. Statt direkt den Notfalldienst in Anspruch zu nehmen, telefoniert die Mutter zuerst mit einem medizinischen Beratungszentrum, eine Dienstleistung, die von ihrer Krankenkasse abgedeckt ist. Ein Arztbesuch sei sinnvoll, erklärt ihr die Fachperson am Telefon. Sie könne aber bis zum nächsten Tag warten, sofern sich der Zustand des kleinen Mädchens nicht verschlechtert.

Hannahs Mutter hat eine telemedizinische Beratung in Anspruch genommen. Telemedizin bedeutet hier den Austausch zwischen ÄrztIn und PatientIn über elektronische Kommunikationsmittel wie Telefon, Internet oder E-Mail. Die Telemedizin ist ein Teilbereich der sogenannten eHealth-Strategie, die einen konsequent organisierten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien im Gesundheitswesen anstrebt. Am besten etabliert sind dabei die medizinischen Telefonberatungen. Sie sind meist kostenpflichtig, doch verschiedene Krankenkassen offerieren ihren Kunden

Betreuung am Telefon:

eine Gratisnutzung. Für alle kostenlos ist das Beratungsangebot des Tox-Zentrums, Telefonnummer 145. Es ist bei Vergiftungen zuständig und rund um die Uhr erreichbar.

Häufig nutzen Eltern die Beratung

Ein Anbieter im Bereich der medizinischen Telefonberatung ist das Schweizer Zentrum für Telemedizin Medgate in Basel. Wer dessen Nummer wählt, hört eine Tonbandstimme, die den Ablauf der Beratung erklärt. Danach wird der Anrufer mit einer telemedizinischen Assistentin verbunden, welche die Personalien des Patienten und dessen Anliegen erfasst. Handelt es sich nicht um einen Notfall, ruft ein Arzt innert 30 bis 60 Minuten zurück. Der Anrufer erhält Empfehlungen für die medizinische Versorgung: Das kann Selbstbehandlung, der Gang zur Apotheke, zum Hausarzt, zum Spezialisten oder eine Spitäleinweisung sein. Laut Medgate zählen Eltern zu den wichtigsten Nutzern der Telefonberatung. Vor allem beim ersten Kind seien sie froh um eine rasche, unkomplizierte Hilfe.

Ein klärendes Gespräch

Das Prinzip solcher Telefondienste heisst Triage, was soviel wie Einteilung bedeutet, ob über die telemedizinische Konsultation hinaus ein Arztbesuch notwendig ist, und wenn ja, bei welchem Arzt mit welcher Dringlichkeit. Anhand des ersten Gesprächs lässt sich fast immer feststellen, ob es sich um eine banale Erkrankung wie Erkältung oder Brechdurchfall handelt oder ob etwas Ernsteres vorliegt. Dann wird entschieden, ob ein Arztbesuch nötig ist. Eine solche telemedizinische Konsultation ist effizient und dabei kostengünstiger als ein sofortiger Besuch beim Hausarzt. In den Teams solcher Telefondienste, auch medizinische Callcenter genannt, arbeiten Ärzte wie auch Pflegefachpersonen, die entspre-

chend geschult sind. Bei Medi24, einem weiteren Anbieter dieser Dienstleistung, sind insgesamt 90 Mitarbeitende tätig, die rund um die Uhr medizinische Fragen beantworten. Unterstützt werden sie dabei von einem speziell für Telefonberatungen entwickeltes Computersystem, das bei der Entscheidungsfindung hilft.

Erfahrung und Intuition zählen

Registrierte Medgate-Mitglieder können auch via passwortgeschützter Internetplattform mit Beratungszentren kommunizieren. Dabei kommen immer häufiger Fotos von Digitalkameras, Handys oder Webcam zum Einsatz, die besonders bei Hautkrankheiten nützliche Hinweise für die Diagnose leisten können. Medi24 wiederum bietet in Partnerschaft mit dem Universitätsspital Zürich medizinische Beratung über das Internet an, zu Fragen über Krankheitssymptome und -verläufe, Therapien und Prävention. Elektronisch zu kommunizieren entspricht hauptsächlich der Generation der 18- bis 50-Jährigen, die sich rasch und unkompliziert informieren wollen. Entspricht damit Telemedizin im Gesundheitswesen dem, was Fast Food in der Ernährung ist? Die telefonische Konsultation bietet zwar fundierte medizinische Informationen, den Hausarzt aber kann sie nicht ersetzen. «Bei der Telefondienstleistung gibt es keinen direkten Kontakt zwischen Patient und Hausarzt – die Dienstleistenden kennen den Patienten ja nicht», sagt Hansueli Späth, Präsident der Schweizer Hausärztinnen und Hausärzte. Umso wichtiger seien deshalb die Erfahrung und Intuition dieser Fachpersonen.

Grenzen der telefonischen Beratung

Erkenntnisse aus der Forschung bestätigen Späths Einschätzung. So haben verschiedene Studien gezeigt, dass

die ärztliche Zuwendung eine wesentliche Rolle für den Genesungsprozess spielt. Besonders wichtig ist der persönliche Kontakt mit HausärztInnen zum Beispiel für MigrantInnen. Eine Umfrage hat ergeben, dass die Hausarztpraxis für viele Ausländerinnen und Ausländer die erste Anlaufstelle für Gesundheitsfragen ist – manchmal auch die einzige. Gerade wenn es sprachliche Probleme gibt, kann eine Telefonberatung nicht weiterhelfen.

Die Vor- und Nachteile der Telemedizin hat das schweizerische Zentrum für Technologiefolgen-Abschätzung, TA-Swiss untersucht. Die Fachleute kamen zum Schluss, dass die Chancen und Risiken weniger bei der Technik an sich liegen als in der Anwendung durch die Beteiligten: Je technischer die Medizin, desto wichtiger ist es, dass Ärzte und Patienten gut informiert sind und verantwortungsvoll handeln.

Sparpotenzial eher gering

«Die Callcenter haben durchaus ihren Sinn», findet Hansueli Späth. «Sie entlasten uns teilweise von einfachen Fällen, die nicht unbedingt vom Arzt behandelt werden müssen.» Die Dienstleistungen von Medgate, Medi24 und anderen etablierten Anbietern hält er für gut und sicher: «Mir ist kein Fall bekannt, bei dem wegen einer Telefonberatung etwas verpasst worden wäre und jemand Schaden erlitten hätte.» Er stellt im Gegenteil fest, dass eine Telefonberatung hin und wieder zu einem unnötigen Arztbesuch führt: «Die Beratenden sind eher übervorsichtig, was manchen Patienten verunsichert.» Deshalb ist nicht ganz klar, ob solche Beratungen tatsächlich helfen, unnötige Konsultationen zu vermeiden. Was die Verminderung bei den Gesundheitsausgaben betrifft, scheint die telemedizinische Beratung keinen grossen Effekt zu haben. Gemäss einer

Fortsetzung auf Seite 29

Fortsetzung von Seite 27

Schätzung der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften lassen sich durch elektronische Kommunikation weniger als 5 Prozent der Gesundheitskosten einsparen.

Perspektive für chronisch Kranke

Wichtig könnte die Telemedizin der- ein- bei der Betreuung chronisch kranker Menschen werden. PatientInnen mit Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Diabetes oder Asthma können sich schon heute via E-Mail, Website, Telefon und SMS mit ihrem behandelnden Arzt austauschen. Blutzucker- oder Blutdruckwerte werden regelmässig an den Arzt gesendet, der so über den aktuellen Stand informiert ist und Behandlungsanweisungen geben kann. Diese Art der Betreuung wird Telemonitoring oder Telecare genannt. Wichtige Voraussetzung bei dieser Form der Behandlung ist aber ein geschulter Patient, der über die Zusammenhänge seiner Krankheit Bescheid weiss.

*Thomas Pfluger ist freier Wissenschaftsjournalist. Er lebt und arbeitet in Blauen (BL).

Telemedizin von Arzt zu Arzt

Die Telemedizin kann nicht nur den Kontakt zwischen Arzt und Patient vereinfachen, sondern auch die Kommunikation zwischen Ärzten. Im Vordergrund stehen hier das sogenannte Teleconsulting und die Telechirurgie, neben dem Austausch von Patientendaten. Anders als bei der telefonischen Beratung befinden sich solche Anwendungen erst am Anfang ihrer Entwicklung. Ein Beispiel ist das Basler «Pilotprojekt Telemedizin»: Es sieht unter anderem vor, dass Chirurgen des Universitätsspitals Basel und des Kreiskrankenhauses Lörrach in Deutschland künftig gemeinsam operieren. Bilder der Operation sollen von einem Spital ins andere per Internet und Kamera übertragen werden. Dies soll den deutschen und schweizerischen Ärzten unter anderem erlauben, sich während des Eingriffs, gerade in schwierigen Situationen, zu beraten. In einem nächsten Schritt wollen sich die beiden Spitäler auch mit niedergelassenen Haus- und Fachärzten, Apo-

theken und Krankenversicherern elektronisch vernetzen.

In St. Gallen wurde ein weiteres telemedizinisches Projekt für die Zukunft lanciert, nachdem die St.Galler Regierungsrätin Heidi Hanselmann die Umsetzung von eHealth zur Priorität erklärt hat. Am dortigen Kantonsspital werden zurzeit umfassende eHealth-Prozesse entwickelt. Ziel ist es, den Ärzten und Pflegenden elektronische Instrumente für die Abklärung, Behandlung und Dokumentation zur Verfügung zu stellen. Jeder Computer im Kantonsspital St. Gallen soll mit einer Plattform ausgerüstet werden, die den Austausch von Informationen unter den Mitarbeitenden vereinfacht. Noch handelt es sich um eine Vision, doch die Richtung ist vorgegeben: Computer und andere elektronische Geräte sollen helfen, Arbeitsabläufe im Spital zu vereinfachen und den Informationsaustausch zu verbessern.