



Foto: iStock

# Auf eigenes Risiko

*Per Mausklick zum Arzt, ohne das eigene Sofa verlassen zu müssen – das ermöglicht die Internet-Arztpraxis DrEd. Die Ärzteverbände laufen Sturm, und tatsächlich wirft das Angebot die dringende Frage auf: Kann die Qualität bei Online-Behandlungen überhaupt gewährleistet werden?*

*Von Mirko Gründer*

Unbestritten: Arztbesuche sind unangenehm. Nicht nur lange Wartezeiten, sondern auch das Gespräch mit dem Arzt und die Untersuchungen sind für so manchen eine Tortur. Für Kranke ein nicht zu vermeidendes Übel? Nicht, wenn es nach den Betreibern der Internet-Arztpraxis DrEd.com geht. Sie bieten Online-Sprechstunden rund um die Uhr. Mit wenigen Mausklicks in einem Fragebogen sind Symptome und Krankengeschichte notiert und dem Arzt in London geschickt. Dieser beurteilt die Informationen, hakt gegebenenfalls per E-Mail nach und verschreibt schließlich das Heilmittel. Das Rezept schickt er dem Kranken postalisch zu oder direkt an eine Versandapotheke, die dann das Medikament liefert.

Dass dieses Verfahren nicht bei jeder Erkrankung funktioniert, ist offenkundig. Die Ärzte von DrEd bieten deshalb nur Sprechstunden zu ausgewählten Bereichen an. Etwa die Hälfte der Patienten melde

sich mit „männerspezifischen Problemen“, wie Erektionsstörungen oder Haarausfall, sagt David Meinertz, Geschäftsführer der Health Bridge Limited, die DrEd betreibt. Ein Drittel käme mit „frauenspezifischen Problemen“, hauptsächlich ginge es um Verhütungsmittel. Beim Rest drehe sich viel um chronische Erkrankungen wie Bluthochdruck oder Asthma. „Wir bieten an, was man verantwortlich aus der Ferne behandeln kann“, sagt Meinertz.

### Protest aus der Ärzteschaft

Zwischen 1 500 und 2 000 Patienten aus England, Deutschland, Österreich und der Schweiz nehmen das Angebot monatlich wahr. Neben örtlicher und zeitlicher Unabhängigkeit suchen sie auch die weniger peinliche Gesprächssituation, berichtet Meinertz. Beides werde

gewährleistet durch die elektronische Kommunikation zwischen Patient und Arzt.

Was aus Sicht von schamhaften oder gestressten Patienten gut klingt, besorgt deutsche Ärztevertreter. Nur zwei Tage nach dem Deutschland-Start von DrEd polterte die Bundesärztekammer: „Diagnose und Behandlung allein über das Internet können nicht im Interesse des Patienten sein“, und warf DrEd vor, der „Erschließung neuer Absatzmärkte für die Industrie“ zu dienen. Die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) und sogar die Deutsche Gesellschaft für Telemedizin stießen ins selbe Horn und verwiesen auf die unersetzliche persönliche Begegnung zwischen Arzt und Patient.

Die Arbeit von DrEd basiert auf der These, dass diese persönliche Begegnung für die Qualität medizinischer Leistungen in bestimmten Bereichen ohne Bedeutung ist. Eine These, die alle bisher veröffentlicht-

## Für die gesunde Zukunft Ihres Hauses.

Aus einer Hand: Umfassende Dienstleistungen für Kliniken und Pflegeheime.



Organisation und Prozesse



Gebäude und Technik

Personal und Bildung



Fuhrpark und Mobilität



Genießen Sie das gute Gefühl, in Sachen Qualität, Sicherheit, Effizienz und Nachhaltigkeit gut auf die Zukunft vorbereitet zu sein. DEKRA bietet Ihnen dazu ein umfassendes, auf den Gesundheits- und Pflegebereich abgestimmtes Dienstleistungsportfolio. Damit haben Sie für alles nur einen einzigen, verlässlichen und erfahrenen Ansprechpartner. Mehr unter Infotelefon 0711.320190 oder

ten Tests dieses Portals sehr in Frage stellen. „Das Risiko einer Falschbehandlung ist immens“, urteilte die Stiftung Warentest in einem ersten Schnelltest Mitte 2012. Sie schickte zwei Patienten in die Online-Sprechstunden, die den Ärzten von DrEd unklare Symptome schilderten. Die erste Patientin erhielt ohne weitere Rückfragen für ihre Blasenentzündung ein Antibiotikum verordnet, obwohl die von ihr angegebenen Symptome auch auf Nierensteine oder gar einen Tumor hinweisen könnten. Ein einfacher Urintest hätte eine korrekte Diagnose ermöglicht.

## Learning by Doing

Ähnliches geschah im zweiten Test, einer Chlamydien-Infektion. Hier hakete der Online-Arzt wegen der unklaren Symptome immerhin nach, gab sich jedoch mit der Auskunft der Patientin zufrieden, sie hätte einen Selbsttest aus der Apotheke genutzt. Wieder verordnete DrEd ein Antibiotikum. Immerhin, so bemerkten die Testautoren, sei die Behandlung in beiden Fällen korrekt gewesen – allerdings auf Grundlage einer problematischen Diagnose. Ihr Fazit: „Reale Patienten gehören nicht in eine virtuelle Arztpraxis.“

Das österreichische Gegenstück der Stiftung Warentest, der Verein für Konsumenteninformation, legte im Januar 2013 in seinem Test ein weiteres Problem offen. Auch er schickte zwei Testpatienten in die Online-Arztpraxis. Die erste Testerin gab sich als Prostituierte aus und erklärte, an der Geschlechtskrankheit Gonorrhö (Tripper) erkrankt zu sein. Beratung und Be-

handlung durch DrEd in diesem Fall machten deutlich, wie sehr die Online-Behandlung die Ärzte zur Schematisierung verleitet. Auf die individuelle Situation der Patienten wurde nicht eingegangen. Stattdessen rieten ihr die Ärzte, alle Sexualpartner der vergangenen drei Monate über die Erkrankung zu informieren. So war auch das Fazit der österreichischen Tester negativ: „Zweifel an der Seriosität des Angebots sind mehr als angebracht, das Risiko einer Falschbehandlung ist hoch.“

DrEd gab im Dialog mit der Stiftung Warentest an, die Tests als Anregung zur Verbesserung des Angebots zu nutzen. Eigene exemplarische Tests der *GesundheitsWirtschaft* deuten darauf hin, dass dies tatsächlich geschieht. Bei zwei von drei vorgelegten Fällen verwiesen die Online-Ärzte die Tester an deren Hausärzte für weitere Untersuchungen. Der erste Tester hatte wegen einer Blasenentzündung vorgesprochen, der zweite um ein Asthma-Medikament gebeten. Da beide Tester uneindeutige Symptome angaben, war der Verweis an den behandelnden Arzt die einzig richtige Konsequenz.

Im dritten Fall bat eine Patientin in der Reisemedizin-Sprechstunde um ein Medikament gegen Reisedurchfall für ihre anstehende Thailand-Reise. DrEd bot an, ihr ein Antibiotikum für den Fall der Fälle zu verschreiben. „Das kann so üblich sein“, bestätigt Dr. Helmut Jäger vom Bernhard-Nocht-Institut für Tropenmedizin. „Dennoch ist es keineswegs gut. Wichtiger als ein Rezept ist eine gründliche Beratung.“

Alle Tests zeigen, wie problematisch Diagnosen auf der Basis von Fragebögen sein können. Von der

Möglichkeit, per Chat, Telefon oder Videokonferenz in ein weiteres Gespräch mit den Patienten zu treten, wird offenbar eher wenig Gebrauch gemacht. Hier sieht Dr. Wolfgang Bühmann, Sprecher des Berufsverbandes der deutschen Urologen (BDU), das Kernproblem: „Um solch ein Angebot seriös zu betreiben, müssten die Patienten standardisierbar sein“, erklärt er. „Sie sind es aber nicht.“ Der Arzt könne in dieser Konstellation seiner Sorgfaltspflicht nicht nachkommen.

## Problematische Haftung

Bühmann gibt eine Position wieder, die in Deutschland festgeschrieben ist: Berufsrechtlich ist es Ärzten untersagt, Patienten ohne persönlichen Kontakt zu behandeln. In Großbritannien ist dies jedoch erlaubt. Und da Patienten ihren Arzt europaweit frei wählen dürfen, ist das Angebot des in London ansässigen DrEd nicht zu beanstanden. „Umso wichtiger ist es, dass jeder Patient weiß, worauf er sich einlässt“, kommentiert Dr. Thomas Motz von Medizinrechtsanwälte e.V., „denn eine grenzübergreifende Arzthaftung ist sehr schwierig.“ Sollte DrEd einen Behandlungsfehler verschulden, so müsse der behandelnde Arzt in England nach englischem Recht verklagt werden.

Sebastian Vorberg, Medizinrechtsanwalt und Sprecher des Bundesverbandes Internetmedizin, sieht in DrEd hingegen einen Vorreiter, der neue Wege eröffnet. „Die Nachfrage von Patienten nach dieser Art von Angebot ist heute schon hoch“, sagt er. Jetzt ginge es vor allem darum sicherzustellen, dass Qualitätsstandards in der Internetmedizin etabliert würden. Damit liegt er ganz auf der Wellenlänge von David Meinertz von DrEd: „Es gibt eine große Nachfrage nach unseren Leistungen. Möglich, dass DrEd noch nicht das perfekte Angebot für diese Nachfrage ist. Den Arzt im Internet aber wird es in dieser oder jener Form in Zukunft definitiv geben.“



Entdecken Sie uns  
auf facebook!



<https://www.facebook.com/BibliomedVerlag>