

**German Medical Award 2019. Bewerbung für die Kategorien Medical Health Award und Medical Digital Award.**

## **HEALTHCARE AND PRIMARY MEDICAL SERVICES**

**Dr. Silvia Eva Kurpanik  
Via XXVII Aprile, 19/R  
50129 Florenz - Italy**



<https://drsilviakurpanik.com>

## **DIE ERSTE INTERNATIONALE VIRTUELLE HAUSARZT- UND WALK-IN-PRAXIS**

### **Telemedizinische Beratung, Prävention und Behandlung**

#### **Telemedizin – Vereinigung von Tradition und Innovation**

Auch wenn das Wort Telemedizin neu ist, so ist die Fernbehandlung eines Patienten so alt, wie die Hausarztmedizin und das Telefon selbst. Wer als Grundversorger in einer allgemeinmedizinischen Praxis arbeitet, wird häufig von Patienten telefonisch konsultiert, bevor sie sich auf den Weg zu ihm machen. In vielen Fällen können wir, weil wir unsere Patienten kennen oder alleine aufgrund unserer medizinischen Erfahrung, schon aus der Entfernung heraus sagen, um welches Problem es sich handelt und vielleicht sogar das entsprechende Rezept ausstellen. Wer hat nicht schon einmal Laborergebnisse oder andere Befunde per Telefon mit seinen Patienten besprochen? Oder ein Follow-up gemacht. Ein selbstverständlicher Service, der uns gar nicht modern oder gar merkwürdig vorkommt. Genau das, was die moderne Telemedizin anbietet. Einen bequemen und unkomplizierten Service für die alltäglichen Gesundheitsprobleme sowie Antworten auf Fragen rund um die Gesundheit jederzeit und von überall her.

Während in den Anfängen der Telemedizin dem Arzt nur die Anamnese und das Telefon oder Video zur Stellung einer Verdachtsdiagnose zur Verfügung standen, werden heute immer mehr vielversprechende technologische Hilfsmittel speziell für die Telemedizin entwickelt: Otoskope, Stethoskope, EKG- und Blutdruckmessgeräte in Form von Applikationen oder zum Anschließen an das Smartphone, die visuelle und akustische Eindrücke und Patientendaten in Echtzeit an den Arzt übermitteln.

Es ist aber nicht alles neu in der Telemedizin. In der Telemedizin gilt mehr als je zuvor die alte Medizinerweisheit, dass mit einer guten Anamnese ein Großteil der Diagnosen gestellt werden kann, noch bevor ein Patient untersucht wird. Eine gute und sorgfältige Befragung des Patienten zu aktuellen Symptomen, Vorerkrankungen, Medikamenteneinnahme, Erkrankungen in der Familie und Allergien gewinnt mehr denn je an Bedeutung, nachdem sie in den letzten Jahren mit zunehmendem technischen Fortschritt der Apparatedizin in den Hintergrund gerückt war. Der Dialog zwischen Arzt und Patient rückt in der Fernbehandlung wieder in den Vordergrund. Der Arzt muss sich wieder mehr Zeit nehmen für den Patienten. Er muss wieder Zuhören lernen. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Arzt und Patient sind wichtiger denn je. Wenn ich z.B. einen Patienten im Video untersuchen möchte, muss ich ihm die Bewegungen manchmal an mir

selber vormachen. Das macht Arzt und Patient zu gleichberechtigten Partnern. Wenn ich an meinem eigenen Bauch herumdrücken oder die Zunge rausstrecken muss, kann ich mich auch besser in die Lage des Patienten versetzen. **Die Telemedizin kann also auch Nähe schaffen obwohl sie aus der Distanz arbeitet.**

### **Was kann die Telemedizin leisten?**

Die Telemedizin kann sehr viel mehr, als wir es uns auf den ersten Blick vorstellen können. Sicher ist die Telemedizin nicht für die Diagnose und Behandlung aller Krankheiten geeignet und wird den niedergelassenen Kollegen nie vollständig ersetzen, aber **ein großer Teil der alltäglichen gesundheitlichen Probleme kann tatsächlich abschließend über die Telekonsultation gelöst werden.** Telemedizinische Dienstleistungen können die allgemeinmedizinische und fachärztliche Praxisbetreuung ergänzen. Dies wird vom Patienten als attraktive Zusatzleistung gewertet und kann gleichzeitig den niedergelassenen Arzt entlasten. Weiterbehandlung und Follow-up ambulant oder im Krankenhaus begonnener Behandlungen kann bequem aus der Entfernung gemacht werden. Die hausärztliche Telemedizin kann den Ärztemangel in medizinisch unterversorgten Regionen kompensieren. Betreuung kranker älterer Menschen, Monitoring chronischer Erkrankungen und die Erteilung von Zweitmeinungen und Triage können die steigenden Kosten des Gesundheitssystems senken. Die Lebensqualität schwer-, chronisch und terminal kranker Personen kann deutlich gebessert werden, wenn sie zu Hause betreut werden können. Der Telemediziner kann uns in Form der Auslandsassistenz bei privaten und geschäftlichen Reisen begleiten. Und nicht zuletzt können medizinische Beratungen auf telematischem Wege einen wesentlichen Beitrag zur Prävention leisten.

### **Telemedizin international**

Die Telemedizin rückt immer mehr in den Vordergrund auf dem internationalen Gesundheitsmarkt. Als bequeme Lösung für den Patienten, der sich jederzeit und überall medizinischen Rat holen kann. Als Hausarztmedizin für medizinisch schlecht versorgte Regionen, als Auslandsassistenz während privater und beruflicher Reisen, zur Senkung der Kosten im Gesundheitswesen durch ihre Triagefunktion und Einholung von Zweitmeinungen vor größeren medizinischen Eingriffen oder als Monitoring chronischer Krankheiten und zur Vernetzung von Ärzten untereinander, verschiedener Fachrichtungen und Gesundheitseinrichtungen. Als Ärzte werden wir in den nächsten Jahren zunehmend mit der Telemedizin konfrontiert werden. Telemedizinischer Service als ergänzende Dienstleistung innerhalb der eigenen Praxis wird immer mehr von uns erwartet werden; vor allem von den jüngeren Generationen, die mit den modernen Technologien aufwachsen. Telemedizinanbieter verschiedener Art werden zu potentiellen Arbeitgebern für Ärzte. Für den Arzt kann sich Telemedizin als innovative und interessante Beschäftigungsform erweisen; als zusätzliche Beschäftigung in Teilzeit, als bequemer Home-Office-Arbeitsplatz oder gar als mobiler Arbeitsplatz auf dem Notebook. Vor allem für weibliche Kollegen, die auch Mütter sind, kann es eine interessante Option bedeuten.

### **Telemedizin in Italien**

Im internationalen Vergleich bildet Italien, was die Telemedizin angeht, das Schlusslicht. Es existieren zwar ansatzweise Projekte auf Krankenhausebene und langsam bieten internationale Versicherungskonzerne auch telemedizinische Assistenz und Beratung an, aber auf der Ebene der allgemeinmedizinischen Versorgung ist die Telemedizin praktisch unbekannt. Das liegt zum einen daran, dass es keine Förderung seitens des staatlichen Gesundheitswesens in diesem Bereich gibt, zum anderen, dass ein großes Informationsdefizit in der Bevölkerung vorliegt gepaart mit hartnäckigem Haften an traditionellen Methoden in allen Lebensbereichen, und daher auch eine entsprechende Nachfrage fehlt. Andererseits bestehen aber große Mängel in der Krankenversorgung, vor allem je mehr man sich in Richtung Süden bewegt. Gerade in den südlichen Regionen des Landes könnte die Telemedizin die bestehenden Defizite kostengünstig auffangen.

## **Die Idee**

Den Anstoß, eine virtuelle allgemeinmedizinische Praxis zu gründen, gaben mir die häufigen Anfragen von Patienten aus den südlichen Regionen Italiens, die mit der lokalen Krankenversorgung nicht zufrieden waren und oft eine lange und beschwerliche Reise in Kauf nahmen für eine Konsultation in Zentral- oder Norditalien. Ich habe mich gefragt, wie man den in manchen Gegenden herrschenden Ärztemangel auf nationaler Ebene lösen kann. Außerdem habe ich 8 Jahre lang mit dem Flugzeug zwischen Schweiz und Florenz gependelt, weil ich eine Hälfte der Woche in der Schweiz und die andere in Florenz in Italien gearbeitet habe. So habe ich vor etwa 5 Jahren angefangen, Methoden der Telekommunikation für meine Arbeit als Arzt zu nutzen für die Betreuung meiner schweizerischen Patienten, während der Tage, die ich nicht in der Praxis in der Schweiz, sondern zu Hause in Italien war. Ich habe immer mit Patienten verschiedener Nationalitäten und Herkunft und verschiedene Sprachen nutzend gearbeitet. Die Telemedizin basiert auf dem Internet, welches bekannterweise überregional ist. Die Telemedizin bedeutet für mich daher auch, Distanzen überwinden und die Menschen unterschiedlicher Nationen zusammenzubringen. Seit 3 Jahren etwa betreue ich medizinisch Touristen, Gaststudenten oder Menschen, die sich aus beruflichen oder geschäftlichen Gründen in unserer Stadt aufhalten. Vor allem Personen, die nur wenige Tage in Florenz bleiben, haben oft Mühe, im Krankheitsfall in einer unbekanntenen Stadt, eine Arztpraxis oder eine Notaufnahme zu suchen, erst recht, wenn sie mit kleinen Kindern unterwegs sind. Für diese Menschen ist es eine große Erleichterung, wenn sie schon aus dem Hotelzimmer, medizinische Hilfe bekommen können und das in ihrer oder in englischer Sprache. Die Erfahrung, was alles aus der Distanz heraus bei der Betreuung der Patienten möglich ist, hat schließlich zur Gründung der ersten virtuellen Hausarzt- und Walk-In-Praxis in Italien geführt.

## **Das Projekt**

Das e-Health Institut ist eine virtuelle allgemeinmedizinische Praxis mit Sitz in Florenz in Italien. Gemäß den italienischen Bestimmungen zur Telemedizin hat das Institut einen Sitz, der gleichzeitig eine reale Praxis ist, in die Patienten unabhängig von der Nutzung der Telemedizin oder im Rahmen dieser persönlich untersucht und behandelt werden können. Ambulant oder in einer Klinik begonnene Therapien können bequem von zu Hause kontrolliert und weiterbehandelt werden. Telemedizinisch diagnostizierte Erkrankungen und gesundheitliche Probleme können bei Bedarf in einer der Praxen oder in einem Hausbesuch behandelt werden. In zahlreichen Städten stehen dafür Kollegen bereit. Das Ziel ist es, möglichst viele Patienten der telemedizinischen Behandlung zuzuführen und über die Telekonsultation abschließend zu behandeln, sowie ambulant begonnene Therapien telemedizinisch fortzuführen. Das Follow-up sollte möglichst immer über den Chat, bei Bedarf mit einem neuen Videocall gemacht werden. Das e-Health Institute kann also als eine ergänzende Zusatzleistung zur Praxis und als davon unabhängig arbeitendes Institut verstanden werden.

Am Standort Florenz können EKG und 24-h-Blutdruckmessungen jederzeit auch in Abwesenheit der Ärztin durchgeführt werden. Die Daten werden in Echtzeit an die Ärztin übermittelt und sofort ausgewertet.

Das e-Health-Institut bietet Fachinformationen zu verschiedenen Gesundheitsthemen, medizinische Beratung, Präventionsmaßnahmen und allgemeinmedizinische Behandlung per Videocall, Telefon und Chat an. Die Dienstleistungen umfassen ein breites Spektrum der Allgemeinmedizin für Erwachsene und Kinder: Erkrankungen aus der Augenheilkunde, Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde, der Atemwege, des Herz-Kreislaufsystems, der Gastroenterologie, Dermatologie, Endokrinologie, Gynäkologie, Urologie, Erkrankungen des Nervensystems, des Bewegungsapparates, Unfälle und Verletzungen, Ernährungsberatung, Reisemedizin, Impfberatung und Erkrankungen aus dem psychosomatischen Kreis. Ein Großteil der alltäglichen gesundheitlichen Probleme, mit denen sich die Patienten melden, kann auf dem Weg der Telemedizin abschließend gelöst werden. Wenn weiterführende Untersuchungen erforderlich sind, bestehen Kooperationen mit Laboratorien und

Diagnostischen Instituten. Wenn das Wissen eines Allgemeinmediziners erschöpft ist, ist das Institut mit Fachärzten vernetzt, die entweder für eine Mitbeurteilung zur Verfügung stehen oder die Behandlung des Patienten übernehmen.

Der Chat ist vor allem für allgemeine Fragen zur Gesundheit oder einfache gesundheitliche Probleme geeignet. Die Videokonsultation ist für den Großteil der gesundheitlichen Probleme geeignet, die einen Patienten in eine allgemeinmedizinische oder Walk-In-Praxis führen. Über das Video lässt sich der Patient zusätzlich auch visuell begutachten. Darüber hinaus werden auf der Homepage regelmäßig kurze Artikel in patientengerechter Sprache zu aktuellen Gesundheitsthemen und zu Angeboten des e-Health Instituts und der Praxen publiziert und auf diese Weise ein Beitrag zur Aufklärung der Bevölkerung und Prävention geleistet. Die Dienstleistungen werden in 5 Sprachen angeboten: Italienisch, Englisch, Deutsch, Spanisch und Polnisch. Die Internetseite ist dreisprachig in Italienisch, Englisch und Deutsch konzipiert.

### **Das e-Health Institute**

Das e-Health Institute ist im April dieses Jahres online gegangen. Es ist ein Start-Up Unternehmen, welches im Moment, wie eine kleine private Arztpraxis von der Inhaberin, Dr. Silvia Eva Kurpanik, alleine bedient wird. Der Online-Dienst steht den Patienten an 365 Tagen zwischen 7:00 und 22:00 zur Verfügung, die Ärztin ist in Notfällen 24/24 telefonisch erreichbar. Es ist keine Terminvereinbarung vorgesehen. Die Finanzierung der Internetseite, der Werbekampagne und der geplanten Applikation erfolgt komplett privat durch die Inhaberin. Es existieren keine staatlichen Förderungen oder Finanzierungen durch Pharma- oder Medizinprodukt-Unternehmen. Die kollaborierenden Kollegen, erteilen eventuelle Konsile unentgeltlich oder übernehmen die Patienten zum üblichen Tarif. Es bestehen keine wirtschaftlichen Abkommen mit diagnostischen Instituten oder Apotheken. Die Wahl des Institutes erfolgt nach Eignung für das Problem und Erreichbarkeit durch Patienten.

Die Ärztin verfügt über eine schweizerische Zulassung mit entsprechender GLN-Nummer, eine deutsche Approbation und die italienische Zulassung. Sie ist in der Ärztekammer von Firenze eingeschrieben. Erfahrungsgemäß werden die e-Rezepte international gut durch die Apotheken akzeptiert. Bei speziellen Medikamenten, mit Abhängigkeits- und Mißbrauchspotential werden die Rezepte direkt an die Apotheke geschickt per zertifizierter E-Mail (PEC) oder Fax. So wird vermieden, dass der Patient das Rezept mißbräuchlicherweise mehrfach einzulösen versucht. Zum aktuellen Zeitpunkt werden Überweisungen zu weiteren Untersuchungen (Röntgen, Labor) in der Schweiz und in Italien akzeptiert. Krankmeldungen werden von den meisten internationalen Arbeitgebern problemlos akzeptiert, wenn sich der Patient zum Zeitpunkt der Erkrankung oder des Unfalls in Italien aufhielt oder wenn es sich um einen ehemaligen schweizerischen Patienten handelt aus der Zeit, in der die Ärztin in der Schweiz gearbeitet hat. Bislang gab es keinen einzigen Fall einer verweigerten Rückerstattung seitens internationaler Reiseversicherungen.

### **Die technische Umsetzung**

Der Patient findet alles, was die virtuelle Praxis betrifft, auf der Internetseite des e-Health-Instituts. Für die Nutzung der telemedizinischen Dienstleistungen ist eine Registrierung mit den Stammdaten auf der Seite erforderlich. Die Identität der italienischen Patienten wird über den sog. Codice Fiscale, die Steuererkennungsnummer, überprüft. Alle übrigen Nationalitäten können sich ohne diese Nummer auf der Seite registrieren. Veränderliche Angaben, wie Adresse, Telefonnummer oder e-Mailadresse können jederzeit durch den Patienten selber modifiziert werden. Die Patientendaten sind vor unbefugtem Zugriff durch Dritte geschützt. Alle internationalen Datenschutzbestimmungen werden respektiert. Der Patient kann seinen Account jederzeit definitiv löschen. Andererseits kann der Arzt einen Account löschen und den Patienten blockieren, wenn ihm missbräuchliches Verhalten auffällt. Ohne Registrierung können nur allgemeine Fragen zur Gesundheit beantwortet werden. Ansonsten kann der Patient zwischen einem Anruf und einem Videoanruf wählen. Das Medium ist entsprechend der italienischen Gesetzgebung durch den Patienten frei wählbar. Dies hat sich als von großem Vorteil für den Nutzer erwiesen, da er im Krankheitsfalle, nicht erst den Umgang mit einer

neuen Applikation lernen muss. Es stehen die gängigen bekannten Medien zur Verfügung. Die Ärztin hat entsprechende Accounts von WhatsApp, Telegramm, Signal, Skype und Facetime. Nach der ersten Telekonsultation steht dem Patienten eine Online-Krankenakte auf seinem Account zur Verfügung, auf die er immer Zugriff hat. Es können Dokumente auf- und runtergeladen und mit dem Arzt ausgetauscht werden. Der auf der Seite integrierte Chat steht nur nach Registrierung zur Verfügung.

Der Arzt erhält eine Benachrichtigung auf dem Telefon, wenn sich ein neuer Patient auf der Seite registriert hat. Die Benachrichtigung ist in der Sprache, die der Patient bei der Registrierung gewählt hat, so dass der Arzt weiß, in welcher Sprache er antworten muss. Mit der Benachrichtigung bekommt der Arzt die wichtigsten Stamm- und Kontaktdaten des Patienten. Der Patient hat die Möglichkeit vor der Bezahlung, abzuklären, ob sein Problem auf telematischem Weg gelöst werden kann. Sobald der Arzt die Bestätigung über die erfolgte Bezahlung bekommen hat, meldet er sich per Telefon beim Patienten. Die Dokumentation erfolgt in Anwesenheit des Patienten während der Konsultation. Eventuelle Dokumente wie Rezept, Verordnung, Überweisung und Krankmeldung oder verschiedene ärztliche Zeugnisse findet der Patient fertig zum Download auf seinem Account und per E-Mail zugestellt. In der Regel ist ein Follow-up vorgesehen. Es wird mit dem Patient vereinbart, wann er sich wieder melden soll, oder wann er durch den Arzt kontaktiert wird, um den Verlauf der Behandlung zu kontrollieren. Für Notfälle steht eine 24h gültige Mobilnummer des Arztes zur Verfügung. Darüber hinaus finden die Nutzer auf der Institutsseite alle wichtigen nationalen Notfallnummern.

### **Für welche Patienten ist die Telemedizin geeignet: die Zielgruppen**

Die telemedizinische Behandlung ist für jeden geeignet, der in eine „normale“ Allgemeinarztpraxis oder in eine Walk-In-Praxis gehen würde, weil wie bereits mehrfach betont, die meisten alltäglichen medizinischen Probleme auf telemedizinischem Wege abschließend gelöst werden können. In den anderen Fällen, in denen weitere Diagnostik erforderlich wird oder die Therapie nur in direktem Arzt-Patient-Kontakt möglich ist, fungiert der Telemediziner als Zuweiser, wie jeder andere Allgemeinarzt auch. Der Vorteil in diesem Falle liegt in der Bequemlichkeit und den niedrigeren Kosten für den Patienten. Er muss nur einmal, zum Beispiel zur Röntgenuntersuchung in eine Praxis gehen und dort im Wartezimmer warten. Niedrigere Kosten für den Patienten bedeuten auch niedrigere Kosten für das Gesundheitswesen.

Die Telemedizin hat meistens deutlich erweiterte Dienstzeiten, weil der Arzt auch von zu Hause aus arbeiten kann, was ein großer Vorteil für beruflich eingespannte Personen, aber auch Familien, ist (Kinderkrankheiten halten sich nicht an Öffnungszeiten des Pädiaters). Die Telemedizin richtet sich an Personen, die privat, beruflich oder geschäftlich viel unterwegs sind. Sie ist bequem, weil von überall greifbar, und bietet zusätzlich eine gewisse Kontinuität, weil der Patient von dem gleichen Arzt behandelt wird, unabhängig davon, wo er sich gerade befindet. Die persönliche Krankengeschichte ist immer zugänglich. Die Telemedizin ist, wie bereits erwähnt, für Personen geeignet, die in medizinisch schlecht versorgten Regionen leben oder für Personen, die, z.B. im Alter nicht mehr so mobil sind. Sie ist auch nützlich für nicht-ärztliches Personal, zum Beispiel in der häuslichen Pflege älterer oder schwer kranker Menschen, denen ein telemedizinischer Service für eventuelle Rückfragen immer und überall zur Verfügung steht. Eine weitere, nicht zu unterschätzende Zielgruppe, sind Personen, mit gesundheitlichen oder psychologischen Problemen, für die sie sich schämen, wie z.B. sexuelle Störungen, sexuell übertragbare Krankheiten, Drogenkonsum etc. Diesem Personenkreis fällt ein anonymere Kontakt zu einem Online-Arzt oft leichter, als in eine Arztpraxis zu gehen und vielleicht von einem Nachbar oder einem Arbeitskollegen gesehen zu werden. Viele dieser Patienten, die ich erfolgreich behandelt habe, wären sonst gar nicht zu einem Arzt gegangen.

Eventuelle technische Schwierigkeiten älterer Generationen sind im Falle des e-Health Institutes minimiert, da der Patient im Krankheitsfalle keine neue Form der Telekommunikation erlernen muss, sondern zwischen bereits bekannten Applikationen oder einem einfachen Telefongespräch wählen kann.

### **Zukunftsansichten für das e-Health-Institute**

Das e-Health-Institute hat in den letzten 4 Monaten zahlreiche Registrierungen neuer Nutzer auf der Website verzeichnet. Ein Großteil der Nutzer sind ausländische Gäste in Italien. Die am meisten genutzte Sprache ist Englisch. Im Moment übersteigen die Kosten für die Instandhaltung der Seite und vor allem die Werbekampagne die Einnahmen. Als nächstes sind die Entwicklung einer Applikation für die Telekonsultation mittels Videocall und Chat mit integrierter persönlicher Krankenakte und die Eröffnung eines zweiten Standortes in Neapel geplant. Mit steigendem Patientenvolumen ist die Einstellung weiterer junger Kollegen geplant, die vorher entsprechend ausgebildet werden und die erste Zeit unter Anleitung von Frau Dr. Kurpanik arbeiten sollen. Auch Fachärzte sollen in Zukunft die Möglichkeit haben, über die e-Health Institute Seite mit einem eigenen Account Zweitmeinungen und Mitbehandlungen mit der Option, separat abzurechnen, durchzuführen.

### **Vor- und Nachteile der Arbeit im Bereich der Telemedizin**

Ein großer Vorteil ist die räumliche Unabhängigkeit. Mit den notwendigen technischen Requisiten können wir praktisch von überall arbeiten. Sollten wir uns aus privaten oder beruflichen Gründen für einen längeren Zeitraum in einer anderen Stadt oder gar im Ausland aufhalten müssen, erlaubt uns die Telemedizin, unsere Praxistätigkeit zum größten Teil weiter zu führen. Wir müssen die Betreuung unserer Patienten nicht unterbrechen. Dies kann auch im Falle des eigenen Krankheitsfalles sein. Für Frauen ist die Telemedizin eine interessante Alternative, wenn sie Berufsleben und Mutterschaft besser vereinigen wollen. Da die Dienstzeiten in der Telemedizin üblicherweise gegenüber einer „normalen“ Praxis deutlich erweitert sind, kann man seine Arbeitszeiten sehr viel flexibler gestalten und variieren. Ein weiterer interessanter Aspekt der Telemedizin sind die relativ niedrigen Kosten für die Etablierung und Instandhaltung einer rein virtuellen Praxis.

Die erweiterten Dienstzeiten sind, wie gesagt, einerseits ein Vorteil bei der freien Gestaltung der eigenen Arbeitszeiten, andererseits führt die Erwartungshaltung des „Online-Patienten“, dass der „Online-Arzt“ praktisch rund um die Uhr zur Verfügung steht - wie eben alle Online-Dienste - leicht zu einer Art Dauer-Bereitschaftsdienst, der sich schnell zu einer Stresssituation entwickeln kann mit allen seinen negativen Auswirkungen auf das Privatleben und die eigene Gesundheit. Selbst wenn man, nicht immer „online“ ist, findet man oft am nächsten Morgen ein Meer von Anfragen zum Dienstbeginn, welches bearbeitet werden möchte. Die Schwelle, im Internet Fragen zu stellen, ist für den Patienten viel niedriger, so dass man in der Telemedizin wesentlich häufiger mit einer großen Quantität unwesentlicher Fragen konfrontiert wird. Ein weiterer Aspekt, der in diesem Zusammenhang erwähnt werden muss, ist dass die leichter zugängliche Form der Kontaktaufnahme mit einem Arzt auch zu einem Missbrauch der Dienstleitungen führen kann, und man besonders als Ärztin oft mit Anfragen konfrontiert wird, die sich an der Grenze zur Belästigung befinden.

Zum aktuellen Zeitpunkt wird man als telemedizinisch arbeitender Arzt noch mit vielen gesetzlichen Hürden konfrontiert. Obwohl eine europäische Regelung der Telemedizin existiert, gibt es unterschiedliche länderspezifischen und regionalen Gesetze, die derzeit noch eine freie Entwicklung der Telemedizin bremsen. In einigen Ländern decken die beruflichen Haftpflichtversicherungen die Fernbehandlung noch nicht ab. Als Arzt kann es sehr mühsam und frustrierend sein, seinen Weg im Dschungel der Vorschriften und Datenschutzbestimmungen zu gehen.

## **Zukunftsberuf Telemediziner**

### **Ein kleiner Auszug aus meinem Manual für die telemedizinische Praxis**

#### **Anforderungen an den Telemediziner**

##### **Mehrsprachigkeit**

Die Telemedizin ist wie das Internet grenzüberschreitend. Sei es, weil unsere Patienten im Ausland unsere Hilfe brauchen und wir in diesem Zusammenhang mit internationalen Kollegen, Krankenhäusern und Apothekern kommunizieren müssen, sei es, weil es sich bei unseren Patienten selber um ausländische Gäste handelt. Gute Englischkenntnisse sind Voraussetzung. Weitere Sprachkenntnisse sind von Vorteil.

Die verwendeten Dokumente (Zeugnisse, Rezepte, Verordnungen und Rechnungen) sollten mehrsprachig verfasst sein, zumindest aber auch in englischer Sprache vorliegen.

##### **Gute Computerkenntnisse**

Gute Computerkenntnisse, Umgang mit modernen Technologien und Basiskennnisse des internationalen Datenschutzrechtes sind unerlässlich. Wenn man während einer Telekonsultation technische Probleme hat, kann man sich nicht auf den Patienten und sein gesundheitliches Problem konzentrieren.

##### **Kommunikative Fertigkeiten**

In der Telemedizin ist die Anamnese das wichtigste Instrument zur Eingrenzung unserer Verdachtsdiagnose. Dafür sollte man sich ausreichend Zeit nehmen. Der Patient soll das Gefühl haben, dass er einem Menschen gegenüber sitzt, und nicht in einer Art Call-Center abgefertigt wird. Bei der Untersuchung per Videocall ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Arzt und Patient Voraussetzung. Bei der telemedizinischen Untersuchung haben wir viele der Werkzeuge, die wir aus der Praxis gewohnt sind, nicht zur Hand. Es gilt, diese mit anderen Methoden zu ersetzen. Oft müssen wir den Patienten oder eine Begleitperson anleiten, sich selber zu untersuchen. Man muss Hemmungen abwerfen können, wenn man eventuell an seinem eigenen Körper vormachen muss, wie man den Bauch abtastet oder Arme und Beine bewegt.

##### **Vorurteilsfreiheit**

In der Telemedizin werden wir besonders häufig mit gesundheitlichen Problemen des Patienten konfrontiert, über die er mit seinem Hausarzt nicht reden möchte, weil sie ihm peinlich sind. Dies sind häufig sexuelle oder psychologische Probleme. Für viele Menschen ist es leichter, sich mit diesen Problemen an einen unbekanntem Online-Arzt zu wenden, weil sie sich damit eine gewisse Anonymität versprechen. Oft wollen diese Patienten die Konsultation per Chat oder telefonisch, aber ohne Video machen. Diesen Wunsch sollte man, soweit medizinisch vertretbar, respektieren. In Kontakt mit dem Patienten sollten wir frei sein von Vorurteilen und unseren privaten Überzeugungen. Es ist darauf hinzuweisen, dass es leider auch vorkommt, dass die telemedizinischen Medien in diesem Sinne häufig auch missbraucht werden und weibliche Kollegen mit unseriösen Anfragen belästigt werden. Das lässt sich vermeiden, indem die Registrationsdaten des Patienten vom System auf ihre Richtigkeit überprüft werden können bzw. wenn die Dienstleistung kostenpflichtig ist. Auf jeden Fall hat man auch als Arzt immer das Recht, eine Konsultation abzulehnen, wenn man ein Ungutes Gefühl dabei hat. Im Zweifelsfalle sollte der Account gelöscht werden und der Nutzer gesperrt.

##### **Interdisziplinäre Fachkenntnisse**

In der Telemedizin begegnet uns alles und meistens unerwartet. Es rufen Patienten jeden Alters mit Problemen und Fragen aus allen Fachgebieten bei uns an. Wir wissen in der Regel nicht, was für ein Patient, mit welchem Problem wann anruft. Meistens hat man keine Zeit, um Informationen nachzuschlagen. Niemand kann alles wissen. Aber der Telemediziner sollte sich als Allgemeinmediziner sehen, der sich bis zu einem gewissen Grad in allen Fachrichtungen auskennen

muss. Wenn man mal etwas nicht weiß, sollte man es dem Patienten gegenüber ehrlich zugeben. Dann erfüllt man die ebenso wichtige Funktion einer Triage und weist den Patienten dem entsprechenden Kollegen oder einer Klinik zu.

Während des Zeitraums weiterführender Diagnostik kann der Telemediziner dem Patienten als immer und überall erreichbarer Ansprechpartner für Fragen und Zweifel zur Verfügung stehen. Am Ende kann er die Summe der Untersuchungsergebnisse, die Diagnose und die Therapieoptionen mit dem Patienten besprechen. Der Telemediziner klärt auf, erklärt, erteilt eventuell eine Zweitmeinung und dient auch als psychologische Stütze.

### **Die Säule der Telemedizin – die Anamnese**

Die Anamnese ist das wichtigste Instrument der Telemedizin. Eine gründliche Erfragung der aktuellen Beschwerden, der Vorerkrankungen, der Medikamenteneinnahme, der Allergien und der in der Familie bestehenden Erkrankungen führt uns bereits zu einer gut eingegrenzten Verdachtsdiagnose, bevor wir den Patienten untersucht haben. Eine gezielte Fragetechnik in einer an den Patienten angepassten Sprache gepaart mit Geduld und Empathie und der Fähigkeit aufmerksam zuhören zu können, ist sehr wichtig. Zeit ist der bestimmende Faktor für eine erfolgreiche Anamnese. Wenn der Patient das Gefühl hat, dass wir unter Zeitdruck stehen, wird er sich uns gegenüber nicht ausreichend öffnen und die Gefahr, dass wichtige Informationen vergessen werden, steigt. In der Telemedizin wird Zeitdruck eventuell auch durch eine tickende Geld-Uhr bestimmt, wenn nach Minuten abgerechnet wird und der Patient das Gefühl hat, dass er sich beeilen muss, um nicht zu viel Geld für die Konsultation ausgeben zu müssen. Man braucht sich aber wegen der Effizienz keine Sorgen zu machen. Ein geübter Telemediziner kann die meisten Konsultationen ohne Hektik in einer Zeit zwischen 8 und 12 min abschließen.

Oft sehen wir die Patienten, ähnlich wie in einer Notaufnahme, zum ersten Mal und kennen ihre Vorgeschichte nicht.

Je nach Problem, das den Patienten zu uns führt, sind nicht immer alle Fragen zwingend notwendig. Man kann sich fachgebietsspezifische Anamnesebögen, am besten mehrsprachig, vorbereiten, die eine strukturierte Befragung des Patienten erlauben und vermeiden, dass man wichtige Fragen vergisst. Am Anfang einer jeden Konsultation und Anamnese steht die Begrüßung des Patienten und unsere Vorstellung. In der Regel ist der telemedizinische Patient vor der Konsultation mit seinen Daten registriert und sollte daher von Anfang an mit seinem Namen angesprochen werden.

### **Schlusswort**

Jeder von uns hat schon mal Telemedizin gemacht – ohne es zu wissen.....!

### **Erklärung**

Hiermit erkläre ich, dass das hier vorgestellte Konzept von mir selber entwickelt und diese schriftliche Arbeit durch mich verfasst worden ist. Die technische Umsetzung meiner Ideen wurde durch Herrn Leandro Domenichini, Informatiker, realisiert.



Dr. Silvia Eva Kurpanik

Florenz, den 16.07.2019