



HILFE PER VIDEOCHAT

Tiermedizinische Unterstützung ohne in die Klinik zu fahren? Das Phänomen der Teletiermedizin wird mit all ihren Vorteilen und Risiken auch in der Schweiz immer beliebter. Wir sind begeistert von der Idee und skeptisch zugleich, daher machen wir den Selbstversuch.

Finden auch Sie, dass die akuten gesundheitlichen Probleme Ihres vierbeinigen Lieblings definitiv dazu tendieren, zu später Abendstunde oder an Feiertags- beziehungsweise Sonntagen aufzutreten? Zumindest in meinem Mehrhundehaushalt ist dies so. Daher stellt sich immer wieder die Frage: Was mache ich, wenn mein Tierarzt gerade jetzt geschlossen hat? Ich persönlich beobachte mein Tier und warte entsprechend ab. Auf dem Land, wo ich lebe, liegt die nächste, Nachtdienst habende Tierklinik nicht gerade ums Eck.

Zum Glück gab es bei meinen Hunden bisher nicht viele Notfälle. In drei Jahrzehnten Mehrkatzen- und Mehrhundehaushalt kann ich neben einem nachmittäglichen Beissvorfall, der im Hundepark passierte und genäht werden musste, auf nur zwei Notsituationen zurückblicken – beide übrigens mit derselben Hündin. Einmal zeigte meine Labrador-Hündin zu später Stunde plötzlich Vergiftungserscheinungen. Ein anderes Mal war sie heimlich über einen 15-Kilo-Sack Hundefutter hergefallen. Je dicker und praller ihr Bauch in den Nachtstunden wurde, desto heftiger

wuchs meine Sorge. Durch beide Fälle lotste mich der Tierarzt meines Vertrauens per Telefon. Ich nutzte somit die Teletiermedizin.

Als Teletiermedizin wird eine veterinärmedizinische Beratung und Hilfe aus der Ferne bezeichnet. Diese kann per E-Mail, Smartphone oder Video-Chat geschehen und ist meist unabhängig von Öffnungszeiten.

Rechts
Als Teletiermedizin wird eine veterinärmedizinische Beratung und Hilfe aus der Ferne bezeichnet.



ten. In der Humanmedizin wurde das Potenzial einer solchen Versorgungslücke bereits vor Langem erkannt und per Videokonsultation gestopft. Seit einiger Zeit gibt es eine ähnliche diagnostische Hilfestellung auch für Tiere. Zweifelsfrei bietet eine solche Ferndiagnose Vorteile: Hund und Halter werden Angst und Stress erspart. Hundebesitzer ohne Auto oder solche, die wie ich fernab einer Tierklinik wohnen, sparen sich eine lange, teils mühsame Anfahrt.

Online-Diagnosen immer beliebter

«Auch in der Schweiz gibt es sowohl nationale als auch in der Schweiz tätige ausländische Firmen, die Teletiermedizin anbieten», erfahre ich vom Vorstand der Schweizerischen Vereinigung für Kleintiermedizin (SVK). «Allerdings beschränken sich Auskünfte meist auf spezifische Fragen in Teilgebieten der Veterinärmedizin wie Radiologie, Dermatologie, Onkologie, Tierernährung und Zootiermedizin.» Kommuniziert werde zudem in der Regel nicht über eine Videokonferenz, sondern über einen schriftlichen Bericht, der auf Basis zugestellter Dokumente erstellt werde.

Tatsächlich bieten immer mehr Tierärzte in vielen Schweizer Städten und Regionen einen organisierten 24-Stunden-Notfalldienst während sieben Tagen in der Woche über eine kostenpflichtige Telefonnummer an. In Deutschland innovierte das deutsche Startup-Unternehmen «Dr. SAM» den Sektor, seit Oktober 2018 offeriert es eine tierärztliche Online-Videoberatung – nutzbar auf der ganzen Welt, derzeit täglich von 8 bis 24 Uhr. Geplant ist ein 7/24-Service. Der Kunde benötigt nur eine Internetverbindung. Bezahlt wird gegen Rechnung per PayPal oder Banküberweisung. Ein Äquivalent hierzu gibt es in der Schweiz derzeit noch nicht. Daher wirbt Dr. SAM auch hierzulande für seine veterinärmedizinische Telekonsultation.



Der Gedanke, in eventuellen Notfällen nicht mehr leicht panisch meinen Tierarzt aus dem Bett klingeln zu müssen oder – falls sein Handy ausgeschaltet sein sollte – je nach diensthabender Klinik hin und zurück bis zu 180 Kilometer fahren zu müssen, hat seinen Reiz. Überhaupt begeistert mich die Möglichkeit, nicht wegen jedem Problem bis zu meinem Tierarzt fahren zu müssen. Kann Online-Beratung folglich die Lösung sein? «Zweifelsfrei gibt es ein zunehmendes Bedürfnis für eine derartige Dienstleistung unter den Tierhaltern und Tierärzten», so die SVK, welche die Entwicklung der Teletiermedizin sehr genau verfolgt.

Oder ist es eher so, wie mein Tierarzt beklagt: Ohne das Tier zu sehen, könne er nur selten helfen, da Hundehalter meist unzureichende und rein subjektive Informationen liefern. Die SVK vertritt eine ähnliche Position. Die Kommunikation zweier sich gegenüberstehender Personen verlief in der Regel anders als am Telefon. «Zudem kann Teletiermedizin die Untersuchung und die Beobachtung am Patienten selbst und wichtige interaktive Beziehungen zwischen Tierhalter, Patient und Tiermediziner nicht übernehmen.» Ferner sind Notfälle laut meines Tierarztes meist sowieso keine: Bis Tierhalter wegen eines Notfalls anriefen, hätten sie meist Stunden, manchmal gar Tage verstreichen lassen. Doch genau hier scheint das Potenzial der Telemedizin zu liegen: Laut Dr. SAM können 65 Prozent aller Notfälle zu Hause behandelt werden oder bis zum Tierarztbesuch am nächsten Morgen warten. Auch die SVK sieht im Trend zu Teletiermedizin Chancen: «Wir beurteilen derartige Angebote laufend und unterstützen sowie fördern aktiv, wenn wir diese Angebote als sinnvoll erachten. Ebenso klären wir auf, wenn sich das Angebot in eine unseriöse, für die Tiergesundheit negative Richtung entwickelt.»

Tiermedizinisches und juristisches Neuland

Die Liste der Symptome, bei denen Dr. SAM zu helfen verspricht, ist überraschend lang. Von Biss- und Kratzwunden, Fieber, Gewichtsverlust und Mundgeruch über Augen- und Ohrenprobleme bis hin zu Husten, Schnupfen, Erbrechen, Durchfall, Krämpfen, Lahmheit und Verletzungen. Sogar Vergiftungen, Verhaltensauffälligkeiten, Geburtsstörungen und Beratung zu weiteren Themen stehen auf der Angebotsliste. In Anbetracht der zahlreichen diagnostischen Hilfsmittel, die bei meinem Tierarzt für eine Diagnose meist vonnöten sind, regen sich Bedenken in mir, inwieweit eine Online-Beratung wirklich nützlich sein kann. Auch bei der SVK werden Zweifel laut. Diagnose- und Thera-

Links

Oft ist ein sogenannter «Notfall» keiner, denn der Halter hat vielfach schon Stunden oder Tage verstreichen lassen, bis er einen Tierarzt konsultiert.

Bereits im Praxisalltag kann es sehr schwierig sein, eine korrekte Diagnose zu stellen – wie soll es dann online möglich sein?



piestellungen via Telekonsultation könnten bei komplizierten Fällen schwierig oder gar unmöglich sein. «Schon im Praxisalltag ist oftmals trotz klinischer Untersuchungen, Bildgebung und Laboruntersuchungen die Stellung eine korrekte Diagnose nicht einfach.»

Nicht nur vom gesundheitlichen, auch vom juristischen Aspekt her birgt die Teletiermedizin Risiken: Zwar sind Dienste wie Dr. SAM in der Schweiz rechtlich zugelassen, jedoch ist jeder Tierhalter dazu verpflichtet, für den Gesundheitszustand seines Tieres angemessen zu sorgen und in Notfallsituationen entsprechend zu handeln. Laut der Stiftung für das Tier im Recht (TIR) darf sich grundsätzlich als Tierarzt bezeichnen, wer über ein eidgenössisches oder ein anerkanntes ausländisches Diplom verfügt. «Auf der Website von Dr. SAM erfolgt die Online-Tierberatung ausschliesslich durch fest angestellte und in Deutschland zugelassene approbierte Tierärzte, die mindestens fünf Jahre Berufserfahrung vorweisen müssen», erklärt Nicole Wagner, rechtswissenschaftliche Mitarbeiterin bei TIR am Beispiel von Dr. SAM. Es sei keine rechtliche Grundlage ersichtlich, welche die Online-Tierarztberatung in der Schweiz verbieten würde.

Dennoch erscheine die rechtliche Regelung derzeit mangelhaft. «Die juristischen Herausforderungen diesbezüglich werden sich wahrscheinlich erst mit dem Aufkommen mehrerer solcher Online-Tierarztberatungen – welche dann auch in der Schweiz ihren Sitz haben – zeigen.» Folglich gilt: Sollte es zu einer rechtlichen Auseinandersetzung mit einem Dienstleister kommen, der nicht in der Schweiz ansässig ist, ist grundsätzlich das Recht des Landes gültig, das in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Sitz der Firma angegeben ist. «Ein Tierhalter, der online eine Beratung im Ausland für sein Tier anfordert, kann sich bei einer rechtlichen Konsequenz folglich nicht auf das Schweizer Recht beziehungsweise Schweizerisches Obligationenrecht beziehen», warnt Wagner.

Weiterhin darf ein zusätzlicher Aspekt nicht ausser Acht gelassen werden: In der Schweiz kommt oftmals die Tierversicherung dem Halter in puncto Kosten zu Hilfe. Bei einer Online-Beratung ist dies nicht garan-

tiert. «Ein Tierhalter muss damit rechnen, dass allfällige anfallende Kosten für die Online-Tierarztberatung vielleicht nicht von seiner Tierversicherung übernommen werden, da es sich hierbei nicht um eine durch einen Schweizer Tierarzt erfolgte Leistung handelt», sagt Wagner und empfiehlt Tierhaltern, sich vorab mit der jeweiligen Versicherung in Verbindung zu setzen.

Tierarztkonsultation am Küchentisch

Ich möchte es trotzdem versuchen. Gara, vor einem Jahr von meinem Mann als Welpen auf der Strasse gefunden, hat seit einiger Zeit Ohrenschmerzen auf einem Ohr. Zwar handelt es sich nicht um einen Notfall, doch hat mich das Videobeispiel, in dem es ums Ohr geht, und die Liste auf Dr. SAMs Internetpräsenz ermutigt, Garas Fall vorzutragen. Mit Laptop und einer Tasse Kaffee bewaffnet, starte ich am Küchentisch meinen Selbstversuch. Nachdem ich auf «Jetzt Tierarzt sprechen» geklickt habe, geht es los: Registrierung und kurze Angaben zum Problem sind zu machen. Entspannt tippe ich die geforderten Angaben ein. Danach ertönt es auch schon auf meinem Handy: Dr. SAM bittet um sechs Minuten Geduld. Die Schnelligkeit überrascht mich positiv. Derweil werde ich gebeten, einen Fragebogen zum Patienten auszufüllen. Plötzlich gerate ich kurzzeitig in Stress. Bild und/oder Video hochladen, welche das Problem darstellen? Zum einen habe ich nicht daran gedacht, zum anderen sieht man nichts von den Ohrenschmerzen. Schnell klappe ich Garas Schlappohr um und mache ein Foto. Ich übertrage das Bild und lade es in den Fragebogen hoch. Geschafft! Nach etwas mehr als den angegebenen sechs Minuten klingelt mein Handy. Sollte jetzt nicht eigentlich eine SMS mit Link zur Videoschaltung kommen? Missverständnisse bezüglich der Kosten veranlassen Dr. SAM dazu, Neukunden erst einmal telefonisch aufzuklären, lässt mich die Assistentin am Telefon wissen. Wieviel es kosten wird, hatte ich ehrlich gesagt den angegebenen Informationen nicht entnehmen können. Die Angabe «offizielle Gebührenordnung für Tierärzte» hatte mich trotz Nachschlagen in selbiger nicht klüger gemacht. Ich akzeptiere die geforderten 19.90 Euro. Letztlich gibt es ja im Anschluss an die Konsultation 30 Tage kostenlose Nutzungsmöglichkeit, wie ich ebenfalls am Telefon erfahre.

Dann erfragt die nette Assistentin Details zum Ohrenproblem: Tritt dies nur auf einem Ohr auf? Schläckert Gara mit den Ohren? Hält sie den Kopf schief? Wie stellte ich fest, dass sie Schmerzen hat? Meine Antworten würden dem Tierarzt wichtige Hinweise liefern. Ich fühle mich beziehungsweise Gara kom-

petent umorgt. Im Anschluss werde ich um etwas Geduld gebeten, der Tierarzt sei noch mit einem anderen Patienten beschäftigt. Kein Problem, sitze ich doch bequem an meinem Küchentisch. Beim Trinken meines Kaffees werde ich über den Ablauf nach der Konsultation neugierig und stelle der Assistentin auf WhatsApp (da ich ja nun dort mit Dr. SAM verbunden bin und auf ein Videogespräch warte) meine Fragen.

Während des Test-Abos könne ich die Tierärzte Dr. SAMs kostenlos für Probleme zu einem oder auch anderen Haustieren konsultieren. Danach sei es wie beim ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club): ganz oder gar nicht. In Dr. SAMs Fall besteht «ganz» aus einem der zwei angebotenen Jahresabos zu 49 Euro für Notfälle bei einem Tier respektive 99 Euro für bis zu drei Tieren, wobei bei letzterem noch andere Dienstleistungen wie allgemeine Beratung und Zweitmeinung inbegriffen sind.

Dann wird mir das Warten doch etwas lang. Letztlich muss ich mit Hund und Handy auf Abruf bereitstehen, kann also derweil nicht wirklich etwas anderes machen. 45 Minuten sind nun bereits verstrichen, seitdem ich auf «Tierarzt sprechen» geklickt habe. Ich vertreibe mir die Zeit mit weiterer Recherche. Wäre da nicht der kostenlose Probemonat, erwiese sich Dr. SAM preislich als hoch gegriffen, finde ich doch rasch über Google Tierärzte, welche 1,49 Euro pro Minute abrechnen oder solche, die pauschal 35 Euro für eine 30-Minuten-Telefonberatung verlangen – alle übrigens gemäss offizieller Gebührenordnung für Tierärzte in Deutschland. Zudem bleibt offen, ob nicht sogar bei einem 99-Euro-Abonnement Zusatzkosten entstehen können. Per E-Mail erfahre ich später, dass Tierärzte in Deutschland seit dem 1.1.2020 für jede Behandlung im Notdienst 50 Euro berechnen müssen. Erneut klingelt mein Handy. Wieder ist die nette Assistentin am Apparat. Nach Übermittlung aller Infor-

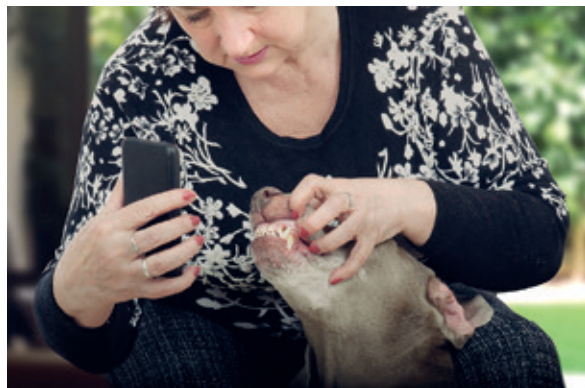
mationen habe der Tierarzt gesagt, es sei besser, wenn ich vor Ort einen Tierarzt aufsuche. Er selbst könne per Videoanruf ja nicht mit einem Endoskop in Garas Ohr schauen. Zwar habe ich eine knappe Stunde umsonst gewartet, zumindest lässt diese kompetente Rückmeldung Dr. SAM jedoch in gutem Licht erscheinen. Für einen Termin bezüglich eines weiteren Tieres solle ich mich acht Stunden später oder am nächsten Tag noch einmal melden. Zweifel kommen bei mir auf, wie viele Tierärzte bei Dr. SAM überhaupt tätig sind. Und wie gut, dass es sich auch hierbei nicht um einen Notfall handelt!

Fazit

Es wird deutlich, dass die Ferndiagnose per Telefon oder Video-Chat ein ziemlich neuer Bereich in der Tiermedizin ist. In einigen Punkten bedarf es noch genauer Regelungen. Bis dahin sollten Hundehalter einen solchen Service mit Vorsicht geniessen und ihre Erwartungen nicht zu hoch stecken. Der Vorteil von Dienstleistern wie Dr. SAM liegt klar in den Sprechzeiten: Man kann dort auch abends oder am Wochenende anrufen. Für eine Entscheidung, ob es sich um einen Notfall handelt, der umgehend veterinärmedizinischer Betreuung bedarf oder bis zum nächsten Tag warten kann, ist ein solcher Service sicherlich von Nutzen. Auch zum Einholen einer zweiten Meinung – vorausgesetzt, der Halter hat die Ergebnisse alle bisher durchgeführten Tests auf dem Computer zur Hand – ist Teletiermedizin sicherlich eine willkommene Alternative. Bequemlichkeit sollte jedoch nicht zum Grund werden, auf einen persönlichen Besuch beim Tierarzt zu verzichten, denn wie im Falle Garas bedarf es in den meisten Fällen diagnostischer Hilfsmittel, um eine Diagnose stellen zu können. Zahlen muss ich letztlich nichts; Dr. SAM konnte mir und Gara ja nicht helfen. Das tat wie immer unser Tierarzt. 🐾

Text: Regina Röttgen, Fotos: AdobeStock

Links unten
Für die Online-Konsultation müssen Fotos der «Problemzone» übermittelt werden.



SELBSTVERSUCH MIT NACHWEHEN

Mit einem weiteren Haustier hatte ich einen zweiten Versuch gestartet, bei dem ich gegen Gebühr zwar gut beraten wurde, aber dennoch den Weg zum Tierarzt in Kauf nehmen musste. Alles in allem fühlte ich mich beziehungsweise meine Tiere kompetent umorgt bei Dr. SAM. Das Gefühl des etwas zu saloppen Umgangs jedoch sollte noch lange anhalten: Die Informationen über die Inanspruchnahme des Services, die ich vor, während und vor allem nach der Beratung von Dr. SAM erhielt (Website, Telefon, E-Mail, Rechnung) stimmten nicht immer überein und liessen zudem teils wichtige Fragen offen. Letztlich führte dies sogar so weit, dass ich mich vollkommen unerwartet im Besitz eines Jahresabos zu Kosten von 99 Euro wiederfand. Das Abo liess sich stornieren. Der bittere Nachgeschmack, den ein solch unnötiger Aufwand bereitet, blieb jedoch.