



HILFE PER VIDEOCHAT

Wenn die Katze leidet, möchte man natürlich sofort helfen. Doch oft bedeutet die Fahrt in die Tierklinik für Katze und Halter grossen Stress. Bietet Teletiermedizin hier eine Alternative? Wir machen den Selbstversuch.

Als Teletiermedizin wird eine veterinärmedizinische Beratung und Hilfe aus der Ferne bezeichnet. Dies kann per E-Mail oder Smartphone geschehen und ist meist unabhängig von Öffnungszeiten. In der Humanmedizin wurde das Potenzial einer solchen Versorgungslücke bereits vor Langem erkannt und gedeckt. Seit einiger Zeit gibt es in der Schweiz eine ähnliche diagnostische Hilfestellung auch für Tiere, in Deutschland sogar per Videochat. Zweifelsfrei bietet eine solche Ferndiagnose Vorteile: Katze und Halter werden Angst und Stress erspart. Katzenbesitzer ohne Auto oder solche, die wie ich fernab einer Tierklinik wohnen, sparen sich eine lange, teils mit Hürden bestückte Anfahrt, denn die eine Katze will nicht in die Transportbox, die andere reagiert in der Klinik panisch. Der Gedanke, nicht wegen jedem Problem bis zum Tierarzt fahren zu müssen, hat seinen Reiz.

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 von zugestellten Dokumenten erstellt werde. Zusätzlich bieten immer mehr Tierärzte in vielen Schweizer Städten und Regionen auch einen organisierten 24-Stunden-Notfalldienst während sieben Tagen die Woche über eine kostenpflichtige Telefonnummer an. «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. In Deutschland innovierte das 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 24/7-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 bewirbt Dr. SAM auch hierzulande für seine veterinärmedizinische Telekonsultation, insbesondere um Notfälle zu evaluieren.

Zum Glück gab es bei meinen Katzen bisher nicht viele davon. In drei Jahrzehnten Mehrkatzenhaushalt kann ich nur auf einen Vorfall zurückblicken, den ich als Notfall bezeichnen würde. Im Spiel mit unserer Labradorhündin hatte sich Baghira einen Hautlappen bis auf die Knochen aufgerissen. Keine Frage: Das musste umgehend genäht werden. Wirkliche Notfälle erlauben letztlich keinen Aufschub. Rückblickend erscheinen mir die gesundheitlichen Probleme meiner Katzen selten, wenn auch nicht immer einfach. Daher starte ich eine nicht repräsentative Umfrage unter mir bekannten Katzenhaltern. Es scheint, als ob Katzen eher selten Notfälle hätten, die umgehend einer veterinärmedizinischen Versorgung bedürfen. Weitaus häufiger wird bei einem gesundheitlichen Problem zuerst eine Zeit lang abgewartet oder selbst therapiert. Laut Dr. SAM können 65 Prozent aller vermeintlichen Notfälle sowieso zu Hause behandelt werden oder bis zum Tierarztbesuch am nächsten Morgen warten.

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 in der Regel vonnöten sind, regen sich Bedenken in mir, inwieweit eine Onlineberatung zu einer Diagnose führen kann. Auch bei der SVK werden Zweifel laut. Diagnose- und Therapiestellungen via Telekonsul-

tation könnten bei komplizierten Fällen schwierig oder gar unmöglich sein. «Schon im Praxisalltag ist oftmals trotz klinischer Untersuchung, Bildgebung und Laboruntersuchungen die Stellung einer korrekten Diagnose nicht einfach.» Ferner verweist die SVK auf die Einzigartigkeit der Kommunikation zweier sich gegenüberstehender Personen. «Zudem kann Teletiermedizin die Untersuchung und die Beobachtung am Patienten selbst und wichtige interaktive Beziehungen zwischen Tierhalter, Patient und Tiermediziner nicht übernehmen.» Ausserdem: Katzen verstecken bekanntlich naturgemäss ihr Leiden sehr lange. Wenn Halter es letztlich bemerken, sind die gesundheitlichen Probleme meist schon fortgeschritten. Trotzdem sieht die SVK 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.»

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 Onlineberatung 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 Dr. SAMs. Es sei keine rechtliche Grundlage ersichtlich, welche die



Ist das Büsi krank, kann es durchaus reizvoll sein, nicht in eine Klinik fahren zu müssen. Das gilt besonders, wenn dies für das Tier viel Stress bedeutet.

Die SVK gibt zu bedenken, dass es schon im Praxisalltag oftmals schwer ist, trotz klinischer Untersuchung, Bildgebung und Laboruntersuchungen, eine korrekte Diagnose zu stellen.



tierärztliche Onlineberatung 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 Anbieter – 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. «Ein Tierhalter muss zudem damit rechnen, dass allfällig anfallende Kosten für die tierärztliche Onlineberatung vielleicht nicht von seiner Tierversicherung übernommen werden, da es sich hierbei nicht um eine durch einen Schweizer Tierarzt erfolgte Leistung handelt», fügt Wagner hinzu und empfiehlt Tierhaltern, sich vorab mit der jeweiligen Versicherung in Verbindung zu setzen.

Tierartzkonsultation im Wohnzimmer

Ich versuche es dennoch. Zita, meine mittlerweile 13 Jahre alte Hauskatze hustete am Wochenende, was ich sicherheitshalber gleich auf Video aufnahm. Die Liste auf Dr. SAMs Internetpräsenz ermutigt mich, Zitas Fall vorzutragen. Mit Laptop und einer Tasse Kaffee bewaffnet, setzte ich mich also ins Wohnzimmer. Nachdem ich auf «Jetzt Tierarzt sprechen» geklickt habe, geht es los: Ich muss mich registrieren und kurze Angaben zum Problem machen. Entspannt tippe ich die geforderten Angaben ein. Danach ertönt es auch schon auf meinem Handy: Dr. SAM bittet um zwölf Minuten Geduld, vor mir seien noch zwei Patienten

dran. Präzision und Schnelligkeit überraschen mich positiv. Derweil werde ich gebeten, einen Fragebogen zum Patienten auszufüllen und ich gerate kurzzeitig in Stress. Die Datenmenge meines Videos überschreitet die erlaubte Datenmenge von zehn Megabyte! Schnell schicke ich – als nur mittelmässig computer-technisch Begabte – das Video per WhatsApp an meinen Mann. So wird die Datenmenge beim Versenden sekundenschnell reduziert. Und schon klingelt mein Handy wieder. 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 freundliche Assistentin am Telefon wissen. Wie viel 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 im Anschluss an die Konsultation 30 Tage kostenlose Nutzungsmöglichkeit, wie ich ebenfalls am Telefon erfahre. Während dieses Testabos könne ich die Tierärzte Dr. SAMs kostenlos konsultieren. Danach hat man die Möglichkeit, den Dienst nicht mehr zu beanspruchen oder zwischen zwei Jahresabos zu wählen: 49 Euro für Notfälle bei einem Tier oder 99 Euro für bis zu drei Tieren, wobei bei letzterem noch weitere Dienstleistungen wie allgemeine Beratung und Zweitmeinung inbegriffen sind.

Dann fragt mich die nette Assistentin, ob ich ein Video zum Hustenproblem hätte. Zwar finde ich das spontane Duzen etwas unseriös, trotzdem fühle ich mich kompetent umsorgt. Im Anschluss werde ich um etwas Geduld gebeten, der Tierarzt sei noch mit anderen Patienten beschäftigt, derweil könne ich das Video hochladen. Kaum ist das erledigt, klingelt mein Handy erneut. WhatsApp-Videoanruf von Dr. SAM!



Wieder geht es per «Du», was ich persönlich gewöhnungsbedürftig finde, rutscht mir doch das «Du» bei mir vollkommen fremden Personen nicht so leicht von der Zunge. Kompetent erklärt mir der ebenfalls sehr freundliche Tierarzt, worin Zitas Husten nicht begründet sei, weshalb er mir nicht einfach Medikamente aus der Apotheke empfehlen könne. Durch Fragen schliesst er weitere Gründe aus. Dabei zeigt er sich überraschend weiträumig in seinem Wissen über die parasitäre Situation und Asthmawahrscheinlichkeit von Katzen in meiner Umgebung – lebe ich doch in der Türkei.

Kurzzeitig zur Herausforderung wird das Gespräch, als es an die Untersuchung Zitas geht, die sich netterweise bereits neben mich gelegt hat. Es gilt Zitas Atmung hörbar zu machen, Lezzen hochzuheben, Augenlider herunterzuziehen und Herztöne wiederzugeben. Dabei das Handy auch noch so zu halten – definitiv sollte man, wie von Dr. SAM auf der Website empfohlen, für eine Konsultation per Videochat eine weitere Person zur Unterstützung haben. Zita macht uns allerdings einen Strich durch die Konsultation.

Kaum hat sich unsere Aufmerksamkeit auf sie gerichtet, fängt sie dermassen an zu schnurren, dass ich zwar meine ersten zwei Aufgaben meistere, Atmung und Herztöne hingegen in ihrem Schnurren untergehen. Kein Grund zur Sorge; es würde sich nicht um einen Notfall handeln, beruhigt mich der Tierarzt. Er rät mir, mit Zita bei einem Tierarzt vorstellig zu werden – nicht ohne mir eine bessere Parasitenprophylaxe zu nennen und ausführlich die Anforderungen an die Röntgenaufnahme zu erklären. Die Ergebnisse solle ich bitte abfotografieren und ihm schicken, dann könnten wir uns noch einmal über Zitas Problem unterhalten. 35 Minuten nachdem ich auf «Tierarzt sprechen» gedrückt habe, liegen 11 Minuten Konsultation hinter mir. Ich bin beeindruckt und weiss nun eine Menge über Husten. Leider muss ich trotzdem mit Zita zum Tierarzt.

Wäre da nicht der kostenlose Probemonat, erwiese sich Dr. SAM preislich als hoch gegriffen, finde ich über Google doch rasch Tierärzte, die 1,49 Euro pro Minute verrechnen, aber auch 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. Im Anschluss der Konsultation werde ich per E-Mail um die Terminauswahl für eine Nachuntersuchung gebeten und erfahre dabei zufällig, dass Tierärzte in Deutschland seit 1. Januar 2020 für jede Behandlung im Notdienst 50 Euro berechnen müssen. Diese sind in einem Abonnement wohl inbegriffen, wie ich einer weiteren E-Mail entnehme.

Fazit

Es wird deutlich: Die Ferndiagnose per Telefon oder Videochat ist ein ziemlich neuer Bereich in der Tiermedizin. In einigen Punkten bedarf es noch genauerer Regelungen. Bis dahin sollten Katzenhalter einen solchen Service vom Kostenaspekt her mit Vorsicht geniessen und ihre diagnostischen 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 die Katze umgehend veterinärmedizinischer Betreuung bedarf oder das Problem ein paar Tage warten kann, ist ein solcher Service sicherlich von Nutzen. Auch zum Einholen einer zweiten Meinung – vorausgesetzt, der Halter hat die Ergebnisse aller bisher durchgeführten Tests auf dem Computer zur Hand. Bequemlichkeit sollte jedoch kein Grund sein, auf einen persönlichen Besuch beim Tierarzt zu verzichten, denn wie in Zitas Fall bedarf es in den meisten Fällen diagnostischer Hilfsmittel, um eine Diagnose stellen zu können. 🐾

Text: Regina Röttgen

Links unten
Wenn es an die teletiermedizinische Untersuchung geht, ist Hilfe von einer zweiten Person unbedingt zu empfehlen. Ansonsten wird es schwierig, der Katze zum Beispiel die Lezzen hochzuziehen und gleichzeitig das Handy so zu halten, dass der Arzt es auch erkennen kann.

SELBSTVERSUCH MIT NACHWEHEN

Mit einem weiteren Haustier hatte ich einen zweiten Versuch gestartet, bei dem ich ebenfalls gut beraten wurde, aber dennoch den Weg zum Tierarzt in Kauf nehmen musste. Alles in allem fühle ich mich beziehungsweise meine Tiere kompetent umsorgt 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, bleibt jedoch.

