E-Health: Medizinische Online-Beratung^{plus} im UniversitätsSpital Zürich

Maria Christiane Brockes, Sabine Schmidt, Jacqueline Buser, Doris Baumann

Geschäftsstelle E-Health, UniversitätsSpital Zürich, Schweiz

Mit der technischen Entwicklung und der verbesserten Allgemeinbildung hat sich die Rolle des Patienten markant verändert. Vom passiven und abhängigen Empfänger einer medizinischen Behandlung entwickelt sich der Patient mehr und mehr zum aktiven, informierten und verantwortungsbewussten Teilnehmer im Gesundheitswesen. Aus mündigen Bürgern werden zunehmend mündige und schliesslich kompetente Patienten. Dies führt dazu, dass die Patienten ihr gesundheitliches Wohl „selbst in die Hand nehmen“. Die Online-Beratung im UniversitätsSpital Zürich kommt dem Trend der Entwicklung dieser neuen Patientenrolle – des *Patient Empowerment* – entgegen [1,2]. Sie bietet dem Nutzer die Möglichkeit, sich unabhängig von seinem Arzt über medizinische Anliegen zu informieren. Sie kann Patienten helfen, sich auf einen Arztbesuch vorzubereiten, sich Informationen zu einem bestimmten medizinischen Thema zu beschaffen oder um Rat für andere Personen zu suchen.

Eine Studie des Institutes für Sozial- und Präventivmedizin der Universität Zürich zeigte, dass 85% der Schweizer bei medizinischen Entscheidungen eine aktive Rolle einnehmen möchten, aber die notwendige Gesundheitskompetenz nicht besitzen [3]. In diesem Zusammenhang nimmt die adäquate Aufklärung über das Internet eine entscheidende Rolle ein [4]. Die Online-Beratung fördert diesen Prozess und trägt zur Mündigkeit des Patienten bei.

Die Online-Beratung im Unispital Zürich USZ

Das USZ bietet seit August 1999 mit

Die medizinische Beratung per Internet (Online-Beratung) kommt dem Trend der Entwicklung einer neuen Patientenrolle – des *Patient Empowerment* – entgegen. Sie ist schnell und bietet dem Patienten eine zeit- und ortsunabhängige Kontaktaufnahme sowie die Möglichkeit, sich unabhängig von seinem Arzt über seine individuellen medizinischen Anliegen zu informieren. Am UniversitätsSpital Zürich (USZ) wurde 1999 eine medizinische Online-Beratung in Betrieb genommen, mit einer seither stetig wachsenden Anzahl von Anfragen pro Monat und Jahr. Fragen betreffen überproportional häufig intime und tabuisierte gesundheitsbezogene Themen. Anfragen werden innerhalb 48 Stunden von einem Ärzteteam beantwortet, das unterstützt wird von mehr als 80 Spezialisten aus allen Klinikbereichen des USZ. Mehr als 80% der Anfragenden, die eine Bewertung abgeben, finden die Verständlichkeit der Antworten gut bis sehr gut und sind davon überzeugt, dass ihnen weitergeholfen wurde.

Schlüsselwörter: Kommunikation, Internet, Arzt, Patient, E-Health, medizinische Online-Beratung

E-Health: Medical Online Advice at the University Hospital Zurich

Medical advice through the Internet (online advice) is in line with the trend of the development of a new role for patients – patient empowerment. It is quick and enables patients to contact physicians independently of place and time as well as to inform themselves on their individual medical questions without the need to consult their family doctor. In 1999, at the University Hospital Zurich (USZ), medical online counselling was started and the number of contacts per month and year has been steadily increasing since. A disproportionately high rate of questions asked refer to intimate and “taboo” health-related issues. Enquiries are replied to within 48 hours by a team of physicians which is supported by more than 80 specialists from all clinical divisions of the USZ. More than 80% of enquirers who supplied a rating of the replies assessed their comprehensibility as good or very good and they were confident that they had received helpful advice.

Key words: Communication, internet, physician, patient, e-health, medical online-advice

der medizinischen Online-Beratung einen professionellen Service für schnelle und zeitpunktunabhängige Beratung zu individuellen Gesundheitsfragen an. Das niederschwellige, von Ärzten betreute breitgefächerte Angebot ist in der Schweiz und im deutschsprachigen Raum einmalig. Die Online-Beratung ist fester Bestandteil des virtuellen Erscheinungsbildes des USZ und kann sowohl über dessen Hauptseite www.unispital.ch als auch direkt über

www.onlineberatung.usz.ch abgerufen werden.

Beantwortet werden die Fragen in der Regel innerhalb von 48 Stunden von einem Ärzteteam der Geschäftsstelle E-Health. Seit Anfang des Jahres 2008 wird die «Online-Beratung plus» von über 80 Spezialisten aus allen Kliniken und Abteilungen im USZ, des Kinderspitals und der Uniklinik Balgrist unterstützt. Somit basieren die qualitativen Antworten auf dem gesamten

patientenorientierten Erfahrungsschatz und den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Für die Bearbeitung der Anfrage wird derzeit eine nicht kosten-deckende Gebühr von 20 SFr erhoben.

Häufigkeit von Anfragen

Die Online-Beratung ist beliebter denn je. Seit Inbetriebnahme nimmt die Häufigkeit der Anfragen stetig zu (Abb. 1).

Im Vergleich zu 2003 hat die Anzahl der bearbeiteten Anfragen 2004 um 11 Prozent, 2005 um 34 Prozent und 2006 um 49 Prozent zugenommen. Insgesamt haben die Internetärzte seit Beginn bis Ende 2007 fast 29'000 Fragen beantwortet (Abb. 2).

Qualitätssicherung

Die Zufriedenheit der Anfragenden wird täglich analysiert. Die Anfragenden werden aufgefordert, die schriftlichen Antworten zu bewerten. Von denjenigen, die eine Bewertung bezüglich Hilfe der Antwort abgegeben haben, denken mehr als drei Viertel (81%), dass sie Ihnen weitergeholfen hat. Eine noch grössere Mehrheit, nämlich 97%, finden die Verständlichkeit der Antwort gut bis sehr gut (Abb. 3).

Besonderheiten der E-Mail-Beratung

Die Kommunikation über das Internet, insbesondere E-Mail, hat viele Vorteile gegenüber den traditionelleren Formen der Kommunikation wie Briefpost, Telefon oder Telefax. Sie ist schneller und kostengünstiger als die Briefpost, weniger aufdringlich als das Telefon und im Gegensatz zum Telefax liegt das Kommunikationsdokument in elektronischer Form vor und kann somit automatisch verwaltet, weiterverarbeitet und zitiert werden [4].

Die Vorteile einer Anfrage per E-Mail liegen für Patienten in der zeit- und ortsunabhängigen Kontaktaufnahmemöglichkeit, mehr Zeit zur Formulierung des Anliegen oder der Vermeidung einer direkten Konsultation. Das schriftliche Vorliegen der Antwort ermöglicht es, diese zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal anzuschauen oder weiterzuleiten.

Befürchtungen, dass die Distanz durch das Internet ein Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient ver-

Abb. 1. Online-Beratung^{plus} am USZ: Entwicklung der Anzahl Fragen pro Jahr.

Abb. 2. Online-Beratung^{plus} am USZ: Anstieg des Fragevolumens.

unmöglich, werden durch die Erfahrung der Online-Beratung am USZ nicht belegt, vielmehr werden bestehende Forschungsergebnisse bestätigt, dass E-Mail-gestützte Kommunikation mit einem unbekannten elektronischen Berater bzw. einer unbekannten medizinischen Fachperson weniger Unbehagen bereitet [5]. Aus diesem Grund dient eine Online-Beratung überproportional häufig der Besprechung von intimen und tabuisierten gesundheitsbezogenen Themen und stellt hierfür ein niederschwelliges Angebot dar.

Die asynchrone Kommunikation via E-Mail hat naturgemäss Einschränkungen im Vergleich zur direkten Auskunft. So ist sie eindimensional auf die schriftliche Sprache beschränkt und kann leicht zu Missverständnissen führen, da die emotionale und non-verbale Kommunikationsebene fehlt. Al-

Qualitätssicherung			
Wie gut hilft Ihnen diese Antwort weiter? (n = 2'929)		Wie verständlich ist die Antwort? (n = 2'939)	
sehr gut	44.0%	sehr gut	76.7%
gut	37.0%	gut	20.4%
durchschnittlich	14.4%	durchschnittlich	2.2%
schlecht	3.2%	schlecht	0.4%
sehr schlecht	1.3%	sehr schlecht	0.2%

Abb. 3. Online-Beratung^{plus} am USZ: Qualitätssicherung anhand der Zufriedenheit der Anfragenden.

lerdings kommt es auch im direkten Arzt-Patienten-Kontakt vor, dass aneinander vorbeigeredet wird [6,7].

Die Online-Beratung ist für Notfälle ungeeignet: Sie ist nicht rund um die

Uhr besetzt bzw. die Anfragen werden üblicherweise innerhalb von 48 Stunden beantwortet. Für eine adäquate Behandlung von Notfällen ist eine synchrone Kommunikation mit dem Patienten zumindest per Telefon oder am besten direkt vor Ort notwendig.

Fazit und Ausblick

Medizinische Online-Beratung liegt im Trend, denn sie verzeichnet nicht nur eine steigende Zahl von Anfragen, sondern auch eine Zunahme der Schwierigkeit und Komplexität von Anfragen, so dass Antworten auch häufig den Charakter einer Zweitmeinung haben.

Patienten entwickeln sich immer mehr zu aktiven, informierten und verantwortlichen Teilnehmenden in der Gesundheitsversorgung und beschaffen sich über das Internet eine verbesserte medizinische Informationsbasis [8]. Dabei spielen die Online-Beratung und Telemedizin eine bedeutende Rolle und können in der Zukunft sogar eine Schlüsselfunktion einnehmen.

Literatur

1. Burckhardt J, Müller HK, Tschanz R: Das Gesundheitswesen in der Schweiz. Leistungen, Kosten, Preise. Basel: Pharma Information 2003.
2. Coulter A, Magee H: The European Patient of the Future. Open University Press, Maidenhead 2003.
http://www.msd.ch/content/corporate/news/news_articles/news_fp_europa_ch_de.pdf
3. UniversitätsSpital Zürich, Institut für Sozial- und Präventivmedizin: Gesundheitskompetente Bürger in der Schweiz: Wunsch oder Wirklichkeit? Erste Ergebnisse einer Studie decken Bedarf auf. http://www.gesundheitskompetenz.ch/UserFiles/File/Text_PR_060925_de_mit%20Grafiken.pdf
4. Döring N: Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Vol 2, 2 ed. Göttingen: Hogrefe 2003.
5. Borowitz SM, Wyatt JC: The Origin, Content, and Workload of E-mail Consultations. Journal of the American Medical Association. 1998; 280(15):1321–1324.

«Online-Beratung^{plus}» im UniversitätsSpital Zürich

Unter dieser Adresse stellt man seine Fragen:
<https://www2.onlineberatung.usz.ch/question/default.aspx>

Eine abrufbare Beratung am Beispiel von Padma 28:
https://www2.onlineberatung.usz.ch/question/faq.aspx?qst_cat_id=25&qst_id=70

«Ich möchte mich im Namen meines Vaters (über 80-jährig) gerne über Padma 28 informieren. Das Mittel soll eine bemerkenswerte Auswirkung bei mehreren Krankheitsbildern haben. Auch bei ernsten Angina Pectoris-Beschwerden soll das der Fall sein, wie in einer ARD-Sendung über sanfte Medizin behauptet wurde. Die Firma, die das Mittel führt, rät Patienten, sich vorher mit ihrem Arzt über eine mögliche Unverträglichkeit mit anderen Medikamenten zu besprechen. Bei Überempfindlichkeit gegen einen der Inhaltsstoffe soll Padma 28 nicht angewendet werden. Weil Padma 28 ein Naturheilmittel ist, das eine Vielzahl von Stoffen enthält, scheint der Grund dieser Warnung eher ein rechtlicher zu sein. Ich frage mich deshalb, wie Padma 28 sich mit anderen Medikamenten und speziell mit Isordil vertragen würde (mein Vater ist auf Isordil angewiesen). Ich verweise auf folgenden Link: <http://www.padma.ch/de/produkte/>»

Antwort Online-Beratung^{plus}

Padma 28, ein Kräuterheilmittel aus der tibetischen Medizin, besteht aus 20 getrockneten und gemahlenen, aber im Prinzip im rohen Zustand belassenen Heilpflanzen sowie aus Naturkämpfer und Calciumsulfat. Padma 28 enthält eine Vielfalt von verschiedenen Stoffen, die sich in drei wichtige Gruppen unterteilen:

- Gerbstoffe wirken entzündungshemmend, reizmildernd, sekretionshemmend, antioxidativ.
- Pflanzliche Farbstoffe (Flavinoide) stützen die Immunfunktionen, hemmen Entzündungen.
- Ätherische Öle (Duft- und Aromastoffe) wirken u.a. krampflösend, entzündungshemmend.

Die Heilpflanzen für die Herstellung von Padma 28 werden entweder von Schweizer Bauern biologisch angebaut oder aus sorgfältig kontrolliertem Anbau in verschiedenen Regionen Europas oder Indiens importiert. Die Mischung und Tablettierung wird von einem spezialisierten Betrieb in der Schweiz vorgenommen.

Padma 28 kann angewendet werden bei ersten Anzeichen von Durchblutungsstörungen wie Kribbeln, Ameisenlaufen, Schwere- und Spannungsgefühl in den Beinen und Armen, Einschlafen von Händen und Füßen und Wadenkrämpfen. Hauptsächlich wird es eingesetzt bei ernsthaften Durchblutungsstörungen aufgrund von Arteriosklerose. Diese befällt hauptsächlich die Beinarterien (Schaufensterkrankheit, Raucherbeine), die Herzkranz- (Angina pectoris, Herzinfarkt) und die Gehirngefässe (Gedächtnisschwäche, Hirnschlag).

Es wurde beschrieben, dass es unter Padma 28 zu Pulserhöhungen kommen kann, was bei Ihrem Vater in seiner Situation nicht zuträglich wäre. Eine Interaktion mit Isordil, einem Nitrat (macht die Herzkranzgefässe weit), welches Ihr Vater einnimmt, besteht offenbar nicht.

Denkbar wäre, dass Ihr Vater nach Rücksprache mit seinem Hausarzt und auf eigene Verantwortung mit einer niedrigen Dosierung (statt 3x2 Tabl. nur 1–2x1 Tabl.) ausprobiert, wie er das Präparat verträgt. Treten keine Nebenwirkungen auf, kann die Dosis langsam gesteigert werden.

6. Scheuer E, Steurer J, Buddeberg C: Factors influencing different symptom perception of older patients and their doctors. Family Practice 2002;19:357–361.
7. Car J, Sheikh A: Email consultations in health care: 1-scope and effectiveness. British Medical Journal 2004;329:435–438.
8. Forschungsdienst SRG SSR idée suisse. Internet in der Schweiz: Internetnutzung seit drei Jahren stetig am Zunehmen. Available at: www.forschungsdienst.ch. Accessed April 22, 2004.

Korrespondenzadresse:

Dr.med. Maria Christiane Brockes
Leiterin E-Health, Ärztliche Direktion
UniversitätsSpital Zürich
Rämistrasse 100, CH-8091 Zürich
christiane.brockes@usz.ch