

Die digitale Gesundheitswelt. Eine Weihnachtsgeschichte

Ruhe senkt sich über das Land, flackernde Lichter durchdringen die aufsteigende Dämmerung, alle Kinder sind voller Erwartung.

Auch Herr Smart bereitet sich auf das Fest vor. Plötzlich aber durchzuckt ihn ein Schmerz, er krümmt sich und hält sich den Bauch. Immer wieder kommt der Schmerz, unerbittlich. Kürzer und kürzer werden die Abstände, bedrohlich, wie ein sich näherndes Gewitter.

Herr Smart greift zum Handy, schnell ist die Gesundheits-App aufgerufen: Ein menschlicher Körper wird sichtbar. „Tippen Sie auf das betreffende Körperteil“ „Danke. Sie haben also Bauchschmerzen. Wie stark? Geben Sie dazu einen Wert zwischen eins und zehn auf der Tastatur ein und beenden mit der Raute-Taste.“ „Ist Ihr Schmerz mehr bohrend, mehr stechend oder mehr dumpf?“ Die Stimme ist tief und freundlich, voller Mitgefühl. Aber man merkt doch, dass sie aus der Cloud kommt. „Danke. Haben Sie Fieber?“

Wenn ja, geben Sie den Wert auf der Tastatur ein und beenden mit der Raute-Taste.“ So geht es weiter, am Ende sagt die Stimme: „Sie haben offenbar eine Magen-Erkrankung. Suchen Sie möglichst bald einen Arzt auf.“

Einen Arzt? Jetzt, am Abend vor dem großen Fest? Die Stimme meldet sich wieder: „Diensthabende Ärzte erfahren Sie unter der Service-Nummer eins eins sechs, eins eins sieben.“ Dort meldet sich tatsächlich jemand: „Heute hat Dr. Heile Notdienst. Seine Adresse ist ...“ „Aber das ist doch am anderen Ende der Stadt!“ „Und Dr. Tele hat heute eine Videosprechstunde. Haben Sie ein Smartphone? Hier ist seine Kontaktadresse ...“

„Hier ist die Notdienstpraxis Dr. Tele. Bitte halten Sie zunächst Ihre Versicherungskarte vor die Kamera. Etwas dichter. Danke. Ich verbinde jetzt.“ Auf dem Bildschirm erscheint Dr. Tele, ein Mann in mittlerem Alter, mit hoher Stirn und leicht süddeutschem Akzent. „Ich brauche zunächst Ihre Gesundheitsakte. Einen Moment bitte, ich rufe sie mir gerade ab. Sie waren vor kurzem beim Röntgen. Da sind Gallensteine beschrieben. Was haben Sie für Beschwerden?“ Herr Smart erzählt. Dr. Tele: „Nehmen Sie jetzt Ihr Handy, machen dort die Taschenlampe an, den Mund weit auf und halten das Handy davor und sagen laut: Aaaaaaaa. Ja, danke. Legen Sie jetzt Ihr Handy auf die Brust und atmen tief durch. Und nun leuchten Sie mit dem Handy den Bauch ab. Danke, da ist alles in Ordnung.“ „Aber der tut mir doch weh!“ „Sie haben eine Gallenkolik. Ich schicke Ihnen jetzt noch ein Rezept auf Ihr Handy. Brauchen Sie auch eine Krankschreibung?“ „Ja, ich müsste morgen arbeiten.“ „Dann schicke ich die Krankschreibung jetzt an Ihre Krankenkasse.“ „Und was lege ich meinem Chef vor?“ „Ich schicke Ihnen auch noch eine Krankschreibung. Bitte geben Sie mir Ihre Mail-Adresse. Gute Besserung.“

Herr Smart atmet tief durch, aber mit jedem Atemzug werden die Schmerzen stärker. Da fällt ihm ein, dass seine Krankenkasse ein „HilfeRat online“ anbietet, rund um die Uhr. „Bitte nennen Sie uns zunächst Ihre Versicherungs-Nummer. Danke. Was haben Sie auf dem Herzen?“

„Nein, nicht auf dem Herzen, der Bauch tut mir weh.“ „Wie lange schon? Ist Ihr Schmerz mehr bohrend, mehr stechend oder mehr dumpf? Mehr oben, mehr

unten, mehr rechts oder mehr links?“ „Mir tut der ganze Bauch weh!“ Langsam verliert Herr Smart die Geduld. „Ich glaube Sie brauchen einen richtigen Arzt. Bleiben Sie am Apparat, ich verbinde mit unserem Termin-Service.“ Herr Smart wartet: „Leider rufen Sie außerhalb unserer Öffnungszeiten an. Diese sind ...“

Verzweifelt beendet Herr Smart das Gespräch, ruft ein Taxi und fährt zum nächsten Krankenhaus. Dort trifft er tatsächlich einen richtigen Arzt, sichtlich übermüdet, aber für Herrn Smart da.

Am nächsten Tag wacht Herr Smart im Krankenbett auf, ohne Blinddarm und ohne Schmerzen. Dankbar. Da meldet sich sein Handy. Eine neue Nachricht ist gekommen, von seiner Krankenkasse: „Nutzen Sie schon unsere Gesundheits-App? Jetzt kostenlos herunterladen und unser Bonus-Programm digital nutzen!“

Ein wenig später öffnet sich die Tür und der Arzt von gestern kommt zur Visite, nicht digital sondern sehr real. Seine Augenringe allerdings sind jetzt deutlich tiefer: „Guten Morgen. Und frohes Fest. Ihr Blinddarm war schon perforiert.“

Herr Smart drückt die sich ihm entgegen gestreckte Hand. Ein Glück, dass es noch Ärzte gibt, analog, aus Fleisch und Blut, mit Hand und Herz. „Danke. Ich wünsche Ihnen auch frohe Weihnachten.“

Publiziert: Almanach deutschsprachiger Schriftsteller-Ärzte, Seemann Publishing, 43. Jahrgang, 2020/1, Seiten 353 - 355