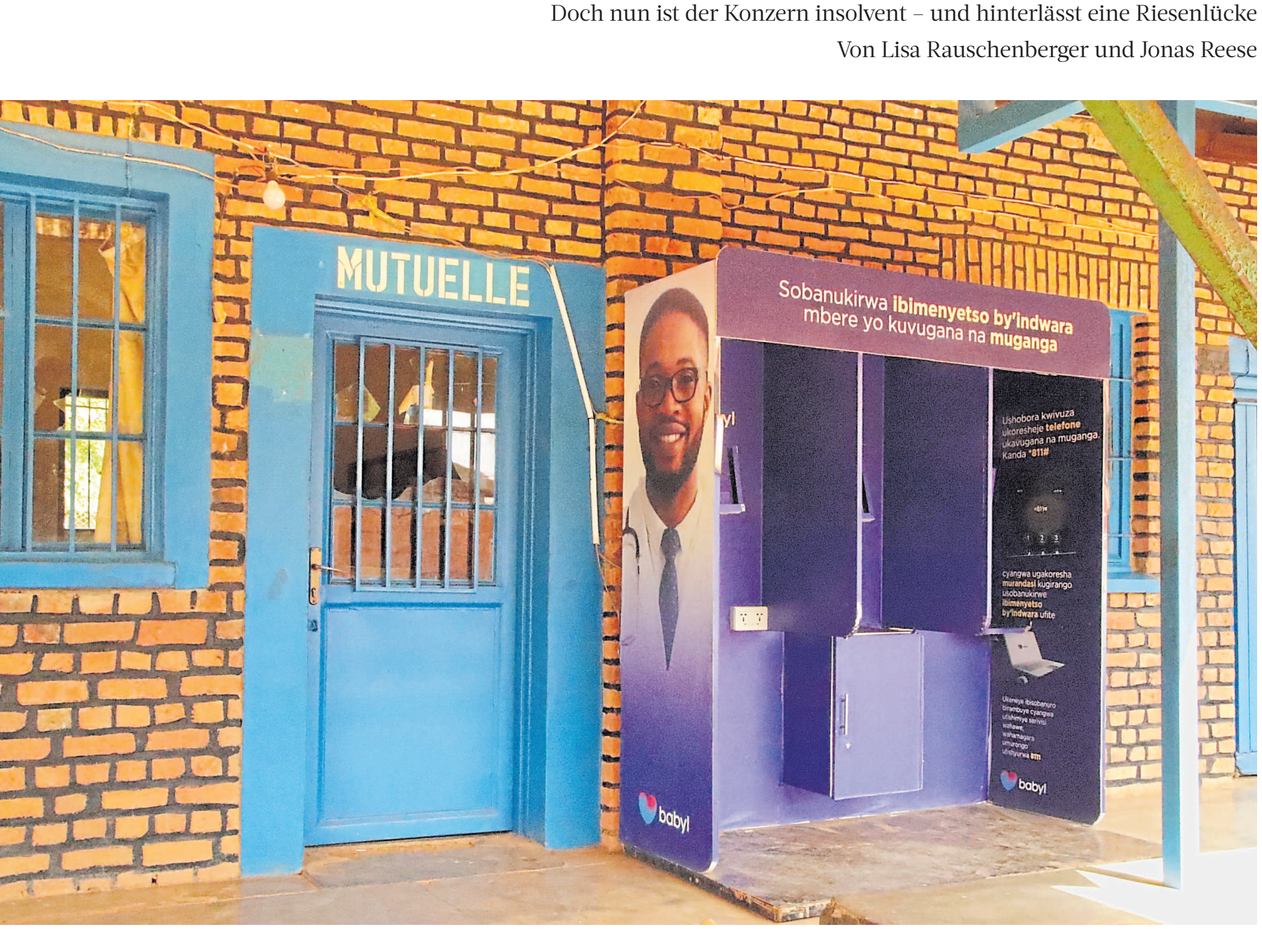
Bei Anruf Arzt

Ruanda gehört zu den ärmsten Ländern der Welt. Ein britisches E-Health-Unternehmen bietet dort über Jahre Telemedizin im großen Stil an. Doch nun ist der Konzern insolvent – und hinterlässt eine Riesenlücke

Von Lisa Rauschenberger und Jonas Reese



Der lila Kasten, ein Überbleibsel des telemedizinischen Angebots, steht jetzt verwaist in einer Ecke. RAUSCHENBERGER/REESE (3)

Mit vier bis fünf Stunden Wartezeit müssen die Menschen im Gesundheitszentrum rechnen.

Es ist gerade mal halb neun, aber Eliya Gapasu ist schon lange auf den Beinen. Zwei Stunden ist der 74-jährige Prediger zu Fuß von seinem Dorf zum Gesundheitszentrum in Nyamata gelaufen. Jetzt wartet er seit anderthalb Stunden darauf, dass er an die Reihe kommt. Krank ist er nicht, er will nur sein Kind impfen lassen. Aber das kann noch dauern: Mit ihm warten mehr als 40 andere Menschen.

Nyamata ist eine kleine Stadt, etwa 40 Kilometer südlich von Ruandas Hauptstadt Kigali. Das Gesundheitszentrum besteht aus mehreren eingeschossigen Bauten aus rotem Backstein. Hierher kommen Menschen, wenn sie Bauchschmerzen haben, Verdacht auf Malaria oder eine Grippe. Auch Kinder werden hier geboren. Schwere Fälle werden im nächsten Krankenhaus behandelt.

Eliya Gapasu und die anderen Patient:innen warten draußen, in einem Laubengang. Die meisten von ihnen sind Frauen. Sie sitzen auf einem Mäuerchen. Mütter stillen ihre Babys, unterhalten sich leise mit der Sitznachbarin.

Niemand beachtet den lila Kasten, der verwaist in einer Ecke steht. Etwa so groß wie eine Telefonzelle, darauf das Bild eines freundlich lachenden Arztes und das herzförmige Logo des Unternehmens: Babyl. Bis vor wenigen Wochen hat hier ein Mitarbeiter von Babyl dafür gesorgt, dass die Wartenden schneller an die Reihe kamen. Wenn sie denn wollten. Wenn sie nichts dagegen hatten, mit dem Krankenpfleger oder der Schwester nicht von Angesicht zu Angesicht zu sprechen, sondern am Telefon.

Das Rezept für die Medikamente kommt als Code aufs Handy

Wer wollte, rief dann also mit seinem Handy im Babyl-Callcenter an, registrierte sich und identifizierte sich mit der Krankenversicherungsnummer, entweder von zu Hause oder vom Gesundheitszentrum aus. Dabei unterstützte der Babyl-Mitarbeiter, er verlieh auch sein Handy an Menschen, die kein eigenes hatten. Man vereinbarte einen Termin und innerhalb der nächsten halben Stunde rief eine Pflegekraft aus der Zentrale zurück: Welche Beschwerden haben Sie? Seit wann? Wo genau tut es weh?

Vermutete die Pflegerin am anderen Ende der Leitung Malaria, ordnete sie einen Bluttest an. Dafür bekam man eine SMS mit einem Code für das Gesundheitszentrum vor Ort. Das Blutabnehmen und die Auswertung übernahm das medizinische Personal im Gesundheitszentrum. Bei Beschwerden wie einer Erkältung oder Bauchschmerzen wurden vom Babyl-Personal auch schon mal Medikamente verschrieben. Das Rezept dafür kam ebenfalls als Code aufs Handy. Eingelöst werden konnte es in bestimmten Apotheken oder im Gesundheitszentrum. Der Anruf bei Babyl ersparte Patient:innen zwar nicht immer den Weg zum nächsten Gesundheitszentrum. Aber er verkürzte die Wartezeit.

Shakira Dukunduwayo hat sich auf dem Mäuerchen niedergelassen und schaut auf ihr Smartphone. Die 19-Jährige begleitet eine schwangere Freundin zu einer Untersuchung im Gesundheitszentrum. Seit sechs Uhr morgens ist sie hier. Dass es mit Babyl schneller ging, kann sie aus eigener Erfahrung berichten. „Ich hatte Bauchschmerzen und keine Kraft, im Gesundheitszentrum zu warten“, berichtet sie. „Also habe ich bei Babyl angerufen. Die Leute von Babyl haben mir ein Medikament verschrieben und ich habe es mir im Gesundheitszentrum abgeholt. Das hat alles zusammen vielleicht zwei Stunden gedauert.“

Am Nachmittag hat Gilbert Musine Zeit für die Reporterin und den Reporter aus Deutschland. Der 39-jährige Krankenpfleger leitet das Gesundheitszentrum in Nyamata. „Am Anfang haben wir nicht geglaubt, dass das möglich ist: Leute übers Telefon behandeln“, erzählt er. „Das hat sich für uns angehört wie Magie.“ Babyl hat ihn überzeugt, weil es seine Arbeit als Krankenpfleger einfacher gemacht hat. Personen mit Kopfschmerzen oder einer Grippe wurden direkt zum Babyl-Mitarbeiter geschickt. „Wir haben nur die aufgenommen, die wir persönlich untersuchen mussten, wie Schwangere, Kinder, Menschen mit Zahnproblemen. Die anderen haben Babyl benutzt.“ So konnten er und seine Kolleg:innen den Menschen mehr Zeit widmen, sie ohne Stress behandeln.

Ein paar Kilometer weiter nördlich in Ruandas Hauptstadt Kigali steht Shivon Byamukama in einem leeren Büro und seufzt. „Das Call-Center war das Herz von Babyl“, sagt sie. Die 44-Jährige war als CEO fast von Anfang an dabei. Jetzt ist fast die ganze Einrichtung schon weg: Stühle, Telefonkabinen, Computer – verkauft. Wo jetzt Kabel von der Decke hängen und Bretter auf einem Haufen liegen, haben mal bis zu 100 Personen gleichzeitig Patient:innen am Telefon behandelt. Ärzte und Pfleger:innen haben hier in Teilzeit gearbeitet, nach ihrer Schicht im Krankenhaus oder in einer privaten Arztpraxis. „Wir haben alles aus den Ärzten rausgeholt. Denn wir wollten sie nicht dem Gesundheitssystem wegnehmen.“

Etwa 2000 Beratungsgespräche führten sie hier im Call-Center jeden Tag: Kopfschmerzen, Rückenschmerzen, Bauchschmerzen, Migräne – all das wurde bei telefonisch behandelt. Beschwerden in der Schwangerschaft, offene Wunden oder Hautprobleme jedoch nicht. Da komme Telemedizin an ihre Grenzen, sagt Byamukama. Bei anderen Fällen sei Telemedizin aber sogar ein Vorteil: „Gerade im Bereich sexuelle Gesundheit: Wenn ein Mädchen eine Geschlechtskrankheit hat, dann möchte sie vielleicht nicht ins Gesundheitszentrum gehen, denn vielleicht ist die Krankenschwester die Freundin ihrer Mutter oder das Mädchen denkt, sie wird verurteilt.“

Babyl war eine Tochtergesellschaft des britischen Konzerns Babylon Health. Der ist 2013 mit dem ehrgeizigen Ziel angetreten, die Gesundheitsversorgung zu revolutionieren – im Vereinigten Königreich, den USA, einigen asiatischen Ländern und seit 2016 auch in Ruanda. Der Arzt in deinem Handy, das war das Geschäftsmodell. Per Videochat mit einem Arzt sprechen, einfach per App buchbar. Doch was in London funktionierte, passte nicht zu Ruanda. In dem Land besitzen nur wenige Menschen Smartphones. Babyls Lösung für Ruanda war die Behandlung am Telefon statt per Videochat: Um unter der Babyl-Hotline Ärzte und Pflegekräfte im Call-Center zu erreichen, reichte ein einfaches Feature-Phone aus.

In Ruanda sind fast alle Menschen krankenversichert

Die ruandische Regierung empfing Babyl mit offenen Armen. Denn Ärztinnen und Ärzte sind in Ruanda Mangelware. Auf 9000 Einwohner:innen kam im Jahr 2018 nach Angaben des ruandischen Gesundheitsministeriums gerade mal eine Ärztin oder ein Arzt. Zum Vergleich: In Deutschland sind es mehr als 40. Seit mehr als 20 Jahren regiert Präsident Paul Kagame das ostafrikanische Land. Er führt es autokratisch und mit harter Hand. Internationale Menschenrechtsorganisationen kritisieren regelmäßig, dass Oppositionelle und kritische Journalist:innen in Ruanda schikaniert und verfolgt werden.

Kagame hat große Pläne für sein Land. Im Jahr 2050 soll es zu den Ländern mit hohem Einkommen gehören, so wie Deutschland, die Schweiz oder Israel. Doch Ruanda kann sich nur entwickeln, wenn die Menschen in dem dicht besiedelten Land gesund sind. In den letzten Jahrzehnten ist ein dichtes Netz an Gesundheitszentren entstanden. In den Dörfern sind Gesundheitshelferinnen und -helfer die ersten Ansprechpartner.

Und fast alle in Ruanda sind krankenversichert, 85 Prozent über die gemeinschaftsbasierte Krankenversicherung Mutuelle de Santé. Sie gilt als Vorzeigeprojekt auf dem afrikanischen Kontinent. Viele der Versicherten sind Kleinbauern, betreiben ein kleines Geschäft oder sind anderweitig im informellen Sektor tätig. Der Versicherungsbeitrag liegt für die meisten bei 3000 Ruanda-Francs im Jahr, etwa 2,30 Euro. Die wenigen Besserverdienenden zahlen 7000 Ruanda-Francs, die ganz Armen gar nichts. Für jeden Arztbesuch müssen die Patient:innen außerdem einen Eigenanteil leisten: 200 Ruanda-Francs oder zehn Prozent der Kosten.

Im Jahr 2020 beschlossen Babyl und die ruandische Regierung eine zehnjährige Partnerschaft. Die Menschen konnten fortan die Dienste der Firma mit ihrer Krankenversicherung bezahlen. „Babyl hat definitiv eine Lücke im Gesundheitssystem gefüllt. Babyl hat den Ärzten ermöglicht, mehr Patienten zu behandeln“, sagt Shivon Byamukama in der ehemaligen Babyl-Zentrale. Sie lässt sich auf einem türkisfarbenen Sofa nieder und streift ihre Pumps ab. Durch die Fensterfront hinter ihr sieht man die Hügel von Kigali.

Möglich, dass eine lokale Firma das Angebot weiterführt

Mehr als zwei Millionen registrierte Nutzer:innen hatte Babyl nach eigenen Angaben zuletzt – das ist viel für ein Land mit etwas mehr als 13 Millionen Einwohner:innen. Rechnerisch war jede dritte erwachsene Person bei der Firma registriert. Bis im August dieses Jahres die Nachricht kam, dass der britische Mutterkonzern Babylon Health insolvent ist. Shivon Byamukama und ihre Kollegen hatten nur ein paar Wochen Zeit, um einen neuen Geldgeber für das Ruanda-Geschäft zu finden. Denn Babyl verschluckte immer noch mehr Geld als es einbrachte. Auch wenn die Verluste ein Klacks sind –laut Byamukama etwa eine Million Dollar pro Jahr.

Byamukama habe versucht, Babyl zu retten, berichtet sie. Sie habe mit der ruandischen Regierung gesprochen, mit Investoren. Geholfen hat es nichts. Babyl musste zumachen. Die 48 Büromitarbeiter:innen müssen sich neue Jobs suchen, Ärzte und Pflegekräfte verlieren ihr Zubrot.

Und jetzt? Gilbert Musine und seine zwölf Kolleginnen und Kollegen im Gesundheitszentrum in Nyamata behandeln nun wieder alle Patient:innen selbst, jeden Tag zwischen 150 und 250. Die Menschen müssen zwischen vier und fünf Stunden warten, bis sie an der Reihe sind. Die Arbeit für die Pflegekräfte ist wieder mehr geworden; die Zeit, die sie für jede Patientin aufbringen können, weniger.

Ist die ruandische Regierung ein zu hohes Risiko eingegangen, indem sie einem ausländischen Privatunternehmen einen Teil der öffentlichen Gesundheitsversorgung überlassen hat? Shivon Byamukama schüttelt den Kopf. „Die Regierung hat ja nicht die gesamte Gesundheitsversorgung outgesourct.“ Im Übrigen sieht es danach aus, dass das Kapitel Telemedizin in Ruanda noch nicht zu Ende ist. Die Babyl-Software hat Byamukama der Regierung ausgehändigt. Was die damit vorhat, darüber schweigt sie sich aus.

Im selben Hochhaus hat Norman Schräpel sein Büro. Er leitet bei der deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit das Programm zur Digitalisierung in Ruanda. Er hält es für denkbar, dass die ruandische Regierung oder ein lokales Unternehmen Babyls Angebot weiterführen, unter anderem Namen, mit anderem Personal. Es wäre nicht das erste Mal. Schräpel nennt das die „Methode Ruanda“: eine enge Partnerschaft mit einem ausländischen Privatunternehmen eingehen, um Entwicklungsschritte schneller zu machen. Und in manchen Fällen den Laden am Ende selber übernehmen.

Für Norman Schräpel war es ein Erfolg, trotz allem. „Diese Kraft, die Babyl in das Gesundheitssystem gebracht hat, das hätte der Staat so nie geschafft.“ Und auch Shivon Byamukama will nicht von Scheitern sprechen. „Es gibt keine Alternative zur digitalen Gesundheitsversorgung, um unsere Probleme zu lösen. Babyl mag nicht mehr dabei sein, aber wir haben bewiesen, dass es funktioniert.“

Dieser Text entstand mithilfe eines Recherchestipendiums der Deutschen Stiftung Weltbevölkerung.

Gilbert Musine leitet das Zentrum in Nyamata.

TELEMEDIZIN

Babyl war eine Tochtergesellschaft des britischen Konzerns Babylon Health, der 2013 angetreten war, die Gesundheitsversorgung zu revolutionieren – nicht nur im Vereinigten Königreich, sondern auch in den USA, einigen asiatischen Ländern und seit dem Jahr 2016 auch in Ruanda.

Das Geschäftsmodell: Per Videochat mit einer Ärztin oder einem Arzt sprechen, einfach per App buchbar. Weil in Ruanda allerdings nur wenige Menschen Smartphones besitzen, war Babyls Lösung für das afrikanische Land die Behandlung am Telefon statt per Videochat. Ein einfaches Feature-Phone genügte, um unter der Hotline Ärztinnen und Ärzte oder Pflegekräfte im Call-Center zu erreichen. Im August dieses Jahres allerdings kam dann das Aus mit der Nachricht, dass der Mutterkonzern Babylon Health insolvent ist.

Mehr als zwei Millionen registrierte Nutzer:innen hatte Babyl nach eigenen Angaben zuletzt in Ruanda – einem Land, in dem gut 13 Millionen Menschen leben. Demnach war rechnerisch jede dritte erwachsene Person bei Babyl registriert. FR

Shivon Byamukama war Geschäftsführerin von Babyl. BABYL