

## Überblick

# Pharmazeutische Behandlung in Schweizer Apotheken

Stephanie Balliana

**Seit Anfang 2019 dürfen Apotheken ihre zentrale Rolle als erste Anlaufstelle bei allen Gesundheitsfragen ausbauen, indem sie nach Abklärung und Indikationsstellung eine Therapie verordnen und rezeptpflichtige Medikamente abgeben dürfen. Im Vorteil sind die Apotheken, die bereits zuvor aktiv Dienstleistungen angeboten und kostenpflichtig durchgeführt hatten. Zeit für eine Bilanz: Wo stehen die Schweizer Apotheken? Welche Hilfestellung kann pharmaSuisse bieten? Welches ist die wichtigste Marktentwicklung? Und welches Fazit zieht Galenicare aus dem schweizweiten Rollout der neuen Dienstleistung Primary Care?**

**H**ine im Oktober durchgeführte Social-Media-Umfrage zeigt: Die Apotheken leben die neuen Kompetenzen bereits aktiv. Mehrmals täglich prüfen zwei Drittel der Antwortenden die Möglichkeit der Rezeptverlängerung. Mehrmals in der Woche stellen fast alle Befragten Indikationen im Bereich der ehemaligen Liste C. Über 60 Prozent führen mehrmals wöchentlich vertiefte Abklärungen durch, behandeln und legen Therapiepläne fest in Zusammenhang mit der neuen Indikationenliste (B+). Abklärungen für Abgaben verschreibungspflichtiger Medikamente in begründeten Ausnahmefällen finden im Vergleich dazu selten statt.

89 Prozent der Befragten stellen ihrer Kundschaft den Behandlungs- und Dokumentationsaufwand bei Abklärungen in Zusammenhang mit der neuen Indikationenliste (B+) in Rechnung, 83 Prozent bei Abklärungen für eine Abgabe in begründetem Ausnahmefall. Drei von vier Apotheken verrechnen der Kundschaft ihren Abklärungsaufwand bei rezeptpflichtigen Medikamenten aus der

ehemaligen Liste C. Nur 20 Prozent verrechnen bei der Abgabe nach Rezeptverlängerung einen Dokumentationsaufwand, wobei die Vermutung nahe liegt, dass in diesen Fällen meist die LOA-Checks verrechnet werden.

Zur Dokumentation nutzen 71 Prozent die Primärsoftware mit integrierter Erweiterung. Die meisten nutzen jedoch mehr als ein «System». 35 Prozent nutzen netCare bzw. vergleichbare Algorithmen-Tool-Lösung, 36 Prozent die Dokumentation auf Papier.

Über ausgewählte soziale Medien wurden Apothekerinnen, Apotheker und Apothekenmitarbeitende zur Umfrageteilnahme eingeladen. 76 Personen – darunter Apothekenverwaltende (47%), aber auch andere Apothekenteammitglieder – haben die Umfrage ausgefüllt. Umfrageziel war, einen Eindruck zu erhalten über die Ausbreitung. Die Auswertung stellt keinen Anspruch an Wissenschaftlichkeit oder Repräsentativität. Kurzbericht auf [bit.ly/3kDcJqu](https://bit.ly/3kDcJqu)

## Neue Orientierungsseite auf pharmaSuisse.org

Mit den erweiterten Abgabekompetenzen stärken die Apotheken ihre zentrale Rolle als erste Anlaufstelle bei allen Gesundheitsfragen. Damit die neuen Abgabekompetenzen voll ausgeschöpft werden können, müssen die Grundlagen stimmen. pharmaSuisse hat auf seiner Website Informationen zusammengestellt, die Apotheken beim Weg zur kompetenten und selbstbewussten Abgabe unterstützen soll.

Für Neueinsteiger gibt es Orientierungsvideos. Im Bereich «Mit Kompetenz zu Sicherheit» finden sich die derzeitigen Bildungsangebote mit Verlinkungen. Im Bereich «Tools/Hilfsmittel nutzen» stehen Entscheidungshilfen von pharmaSuisse zur Verfügung und Links auf Tools, die bei der Abgabe rezeptpflichtiger Medikamente und pharmazeutischen Behandlungen unterstützen. ■



### Einschätzungen von Fabian Vaucher, Präsident pharmaSuisse, zur neuen Kompetenz der pharmazeutischen Behandlung



Fabian Vaucher © pharmaSuisse

#### Zum Bildungsangebot

Das grosse Angebot der Weiter- und Fortbildungen zu den neuen Kompetenzbereichen wird rege genutzt – auch von Pharma-Assistentinnen und -Assistenten.

#### Zu Hürden

Eine grosse Hürde stellt nach wie vor die Sorge der Apotheker dar, dass die Bevölkerung negativ auf die neuen «Beratungskosten» reagieren könnte. Dieser Kulturwandel hat noch nicht in allen Betrieben stattgefunden. Es braucht Zeit, um das neue Selbstbewusstsein des Beratungsdienstleisters bei den Apothekenteams zu entwickeln.

#### Zur Rolle der Tools

Apotheken brauchen Tools, um Erstabklärung, Diagnosestellung, Therapieplan und Abgabe rezeptpflichtiger Medikamente effizient und trotzdem so ausführlich wie nötig umzusetzen. Primary Care oder auch ProPharma X sind wichtige Schritte dahin. Ich wünsche mir eine Marktentwicklung zu einer Auswahl an Systemen, damit Apotheken in Zukunft das zum Geschäftsmodell passende System wählen können.

#### Zur Wahrnehmung in der Öffentlichkeit

Die Bevölkerung ist gemäss dem repräsentativen Apothekenmonitor bereit, die schnelle Lösung eines Gesundheitsproblems aus der eigenen Tasche zu bezahlen. Nach Sildenafil-Präparaten wurde nach Bekanntgabe dieser Möglichkeit sogar aktiv von der Kundschaft nachgefragt.

Wirksame Therapien

# Dienstleistung lanciert zu Abklärung, Behandlung und Therapiefestsetzung bei Gesundheitsproblemen

Stephanie Balliana

**Wenn Galenicare mit ihren rund 350 Apotheken eine Dienstleistung zur Abklärung, Beratung, Therapiefestsetzung und möglicher Abgabe verschreibungspflichtiger Medikamente lanciert, hat das Einfluss auf den gesamten Apothekenmarkt. Wie funktioniert die neu lancierte Dienstleistung Primary Care?**

Primary Care baut auf den neuen Kompetenzen der Apothekerinnen und Apotheker auf. Die Erstabklärung, Behandlung und Therapiefestsetzung bei einem gesundheitlichen Problem und Dokumentation bei der Abgabe des wirksamsten Medikaments erfordert Zeit, aktuelles Fachwissen, Erfahrung und Unterstützung von IT-Systemen. Dieser Aufwand soll den Kunden transparent über die Beratungskosten in Rechnung gestellt werden.

**Wann kommt es zur Anwendung?**

Primary Care kommt zum einen zur Anwendung beim Kundenwunsch nach ei-

nem bestimmten rezeptpflichtigen Medikament ohne ärztliche Verordnung. Hier dient es der Dokumentation des Abgabebeschleids. Auch unterstützt es beim Erkennen von Red Flags oder anderweitiger Ausschlusskriterien.

Zum anderen unterstützt es bei Beratung und Therapieentscheid bei Gesundheitsproblemen. Dabei kann die Beratungszeit dem Kunden auch verrechnet werden, wenn schliesslich keine Medikamentenabgabe erfolgt und beispielsweise eine Therapie mit «Hausmitteln» empfohlen wird. Im System sind derzeit Algorithmen zu elf häufigen Gesundheitsproblemen in der Apotheke, etwa Augenrötung oder Harnwegsinfekt. Das System soll laufend erweitert werden.

**Fünf Fragen an Andrea Brügger, Spezialistin Krankenkassen & Kooperationen, Galenicare**

*Welcher EDV-Anbieter bietet das Tool an?*

Das Tool (PCA.CE und Care) wird den Apotheken via Documedis von HCI Solutions zur Verfügung gestellt.



© pharmaSuisse

*Ist es visums- resp. passwortgeschützt?*

Die Abgabe von rezeptpflichtigen Medikamenten ohne ärztliches Rezept erfordert immer ein Visum der Apothekerin/ des Apothekers. Der Zugang zu PCA.CE in Documedis erfolgt mittels Swiss-rx-Login oder HIN.

*Wieviele Apotheken nutzen Primary Care?*

Alle Apotheken aller Formate, also Amavita, Sun Store, Coop Vitality, sollen die Primary-Care-Beratungstarife aktiv nutzen. Die Anzahl durchgeführter Konsultationen sind seit der Einführung konstant gestiegen und übertreffen die Erwartungen.

*Welche Unterschiede zwischen den Apotheken können beobachtet werden?*

Die Reporting-Zahlen deuten darauf hin, dass in Apotheken mit mehr Laufkundschaft mehr einfache Konsultationen und Abklärungen verrechnet werden. Komplexe Konsultationen hingegen werden ebenso häufig oder sogar häufiger in weniger zentral gelegenen Apotheken verrechnet.

**Unterstützung der Apothekerinnen und Apotheker im Rahmen von Primary Care:**

- Technische Unterstützung mittels standardisierten Dokumentationsformularen sowie Algorithmen inkl. Therapieempfehlungen zu derzeit elf häufigen Indikationen. Dies wird den Apotheken durch möglichst automatisierte Schnittstellen Apotheken-Software/Documedis zur Verfügung gestellt;
- Befähigung durch den Fähigkeitsausweis Anamnese sowie mittels E-Learning von HCI Solutions für die praktisch-technische Umsetzung mit Documedis;
- Transparent festgelegte Tarif-Positionen, welche je nach Beratungsaufwand additiv dem Kunden verrechnet werden: Dokumentation CHF 7.50, einfache Abklärung CHF 12.50, einfache und komplexe Konsultation CHF 17.50 resp. 27.50, einfache Diagnostik CHF 10.00;
- Marketing-Massnahmen, um die neue Dienstleistung bei der Kundschaft bekannt zu machen und Akzeptanz zu fördern.



Kundenflyer © Galenicare

### Teilen Sie ein Learning aus der Startphase mit uns!

Die Umsetzung hängt sehr stark von der intrinsischen Motivation der Apotheker/-innen vor Ort ab. Hier sehen wir enorme

Unterschiede – die einen sind begeistert von diesen neuen Tools, nutzen sie rege und kommunizieren die neuen Beratungstarife selbstbewusst gegenüber ihrer Kundschaft. Anderen steht die Sorge nach negativen Reaktionen der Kundschaft aufgrund der

Beratungskosten im Weg. Da muss das Bewusstsein gestärkt werden, dass die Beratung in der Apotheke einen Wert hat und deshalb nicht kostenlos angeboten werden soll – ein Kulturwandel, der zwar am Laufen aber noch nicht überall umgesetzt ist. ■

## Roll-out Primary Care

# Unterschiedliche Formate, gleiche Erfahrungen

### Wir haben Gespräche mit Geschäftsführerinnen aller drei Galenicare-Formate geführt, die ihre Erfahrungen mit uns teilen.

#### Wie lief generell die Einführung?

**Madalina Duroy:** Die Einführung ist gut verlaufen und wir freuen uns sehr über diese erweiterten Möglichkeiten. Dass wir nun vertieft abklären, Therapien festlegen und rezeptpflichtige Medikamente abgeben dürfen, ist ein grosser Schritt zu grösserer Autonomie und wirklicher Unabhängigkeit.

**Giulia Covelli:** Die Einführung lief eigentlich gut, war aber aufgrund der hohen Arbeitslast während des Lockdowns im Frühling erschwert. Die Algorithmen zur allergischen Rhinitis und Konjunktivitis konnten wir aber schon in dieser Zeit regelmässig anwenden.

**Raife Ibrahimova:** Bei uns war die Einführung schwierig. Die Kunden wollten kei-

ne zusätzlichen Kosten zahlen. Dann setzten wir auf ausführliche Erklärung. So wurden die Kunden offener und sahen auch, wie unkompliziert und zeitsparend das Angebot ist.

#### Was war die grösste Herausforderung?

**M.D.:** Die Kunden von diesem Angebot zu überzeugen. Einmal gut erklärt – insbesondere die Wahlmöglichkeiten, die es gibt – waren dann aber sowohl Beratung, Behandlung und Tarifierung gut akzeptiert.

**R.I.:** Die Kundschaft zu überzeugen war auch bei uns die grösste Herausforderung. Wir mussten beweisen, dass ihnen diese Dienstleistung Zeit und zusätzliche Kosten spart. Den grössten Erfolg haben wir bei Kunden mit hohen Franchisen.

**G.C.:** Bei uns die Schulung des Teams. Die braucht Zeit, kommt aber an erster Stelle. Wir haben typische Beschwerden angeschaut, Sprachregelungen erarbeitet

und zu Übungszwecken Kundensituation nachgespielt.

**M.D.:** Stimmt. Die Argumentation im Team muss eingeübt und optimiert werden, bis alle dieselbe Sprache sprechen und dieselben Argumente verwenden. Da bei uns das ganze Apothekenteam motiviert und überzeugt von diesen neuen Möglichkeiten ist, war das ein motivierender Prozess.

#### Wie hat die Kundschaft auf das Angebot reagiert und wie ist die Zahlbereitschaft?

**G.C.:** Eine klare und transparente Kommunikation ist zentral. Wenn ein Kunde starke Beschwerden hat oder ein rezeptfreies Medikament nicht wirkt, machen wir auf das Angebot der vertieften, kostenpflichtigen Abklärung aufmerksam, erklären den Ablauf und welche Optionen er hat: bei uns abklären lassen oder zum Hausarzt gehen. Ist der Leidensdruck



v.l.n.r.: Madalina Duroy, Geschäftsführerin, Sun Store Apotheke, Nyon Combe  
Giulia Colvelli, Geschäftsführerin, Amavita Apotheke Bahnhof, Wädenswil  
Raife Ibrahimova, Geschäftsführerin, Coop Vitality Apotheke, Seewen © Galenicare



hoch, sind die Kosten der Behandlung gut akzeptiert. Die meisten B+-Abklärungen führen wir an Samstagen durch.

**R.I.:** Die Zahlungsbereitschaft bei uns ist sehr unterschiedlich. Haben wir einmal das Interesse für unsere schnelle und kompetente Beratung geweckt, sind die Kosten kein Thema mehr. Es gibt natürlich solche, die lieber zum Arzt gehen, damit sie die Kosten nicht selbst tragen müssen.

**M.D.:** Bei Gesunden können wir uns mit den neuen Möglichkeiten als «Acteur pré-féré» etablieren. Nirgends sonst kommen sie so unkompliziert zu einer Fachberatung bei allen Gesundheitsfragen. Dass wir in den letzten Jahren bereits bezahlte Dienstleistungen und Checks angeboten haben, ist jetzt sicher ein Vorteil.

*Wo sehen Sie den grössten Vorteil des Tools?  
Was bringt Ihnen das Tool?*

**Gemeinsam:** Primary Care gibt uns die schnelle Möglichkeit zur Abwicklung jeder

Abgabe rezeptpflichtiger Medikamente: für Therapiefortsetzung, begründete Ausnahmefälle, B- und B+. In welche Richtung geht das Kundenbedürfnis, welche Dokumentation und welcher Prozess sind angezeigt und welcher Tarif sinnvoll? Das Tool hilft uns, unsere Rolle als erste Anlaufstelle in Gesundheitsfragen zu stärken, schnell, unkompliziert und ohne Terminvereinbarung. Vor allem bei gesunden Personen, die gelegentlich ein Gesundheitsproblem haben, das mit Unterstützung der Apotheken meist abschliessend behandelt werden kann.

*Welche Abklärungen können Sie den Kunden am einfachsten näherbringen und welche wurde am häufigsten durchgeführt?*

**M.D.:** Die Abklärung und mögliche Abgabe eines Antibiotikums bei einem Harnwegsinfekt entspricht einem grossen Bedürfnis und wurde am häufigsten durchgeführt.

**G.C.:** Bei uns war die allergische Rhinitis am häufigsten.

**R.I.:** Auch wir können den Algorithmus «Harnwegsinfektion» der Kundschaft am einfachsten näherbringen. Der am häufigsten genutzte Algorithmus war aber «Übelkeit».

*Warum ist gerade Ihre Apotheke besonders geeignet für pharmazeutische Behandlungen?*

**Gemeinsam:** Je mehr Apotheken aktiv werden, desto schneller werden wir unsere neue Rolle in der Bevölkerung festigen. Alle Apothekerinnen und Apotheker sollten ihre neuen Kompetenzen und Möglichkeiten mit Stolz umsetzen. Ja, es braucht Entschlossenheit, die Komfortzone zu verlassen; die neuen Wege konsequent zu begehen und bis zum Schluss durchzuziehen. Aber es lohnt sich. ■

Interview: Stephanie Balliana

Anzeige

## PLANEN SIE DIE ÜBERGABE IHRER APOTHEKE? APOFIN IST FÜR SIE DA!

Wir finden eine Lösung, die Ihren Bedürfnissen entspricht.

- + Bewertung Ihres Eigentums
- + Vermittlung eines Käufers und Finanzierung
- + Mögliche Kapitalbeteiligung

[www.apofin.ch](http://www.apofin.ch)



**apofin**

Finanzierung und Beratung

Apofin AG, Rue Pedro-Meylan 7, PF 6345, 1211 Genf 6  
T. 022 718 98 36, [info@apofin.ch](mailto:info@apofin.ch)

Gesellschaft der  
**ofac gruppe**