

**Versandhandel:
Wettbewerb um Qualität
und Preise -
für Patienten und unser
Gesundheitssystem**

Johannes Mönter

1. Vorsitzender BVDVA

Universität Bonn, 10.-11.10.2007, Bonn

- Erlaubnis des Arzneimittelversandhandels in Deutschland: Januar 2004
- Ziel des Gesetzgebers: Kostenersparnis im Gesundheitswesen

Status Quo

- Versandhandelserlaubnis:
Bis zu 1.800 deutsche Apotheken = knapp 9 %
aller dt. Apotheken
- Nur wenige betreiben einen Versandhandel im
großen Stil
- Circa 15 bis 20 Big Player
- Marktanteil am Arzneimittelumsatz: circa 2 %

Definition

- Niedergelassene Apotheke mit Offizin
- Gleiche Kontrollen und Sicherheitsauflagen
- Zusatzerlaubnis „Versandhandel“

- Versandapotheke: Nur Big Player haben eine Chance
 - = Industrielle Apotheke
 - = Mind. 1000 Aufträge pro Tag
- **Erfolgsfaktoren:**

Zwingende Voraussetzungen für den Betrieb einer sog. Industriellen Apotheke

 - Hohe Logistikstärke = Logistikzentrum
 - Starkes EDV-System (Warenwirtschaftssystem + Shop!)
 - Optimale Prozessabläufe
 - Hohes Umsatzvolumen = Günstige Einkaufskonditionen
 - Hochqualifizierte, engagierte Mitarbeiter
 - Kooperationspartner

- Die großen Versandapotheken haben langjähriges pharmazeutisches und logistisches Know-how im Rücken

Beispiele:

- Versandapotheke Zur Rose (Vgl. Schweiz)
- SANICARE (z.B. Klinikversorgung, Diabetes-Fachversand)
- Berg-Apotheke (Impfstoffversand)
- Apotal (Diabetes-Fachversand)
- Fortuna-Apotheke (Versand von Gesundheitsartikeln)

Für wen ist die Versandapotheke die richtige Adresse? Beispiele:

- Chronisch Kranke mit planbarem Medikamentenbedarf
- Kostenbewusste Kunden, die bequem telefonisch oder per Internet Gesundheitsprodukte beziehen möchten
- **NO:** Im Akutfall ist die Bestellung bei einer Versandapotheke nicht sinnvoll (Lieferzeit)

Argumente

- Zeit, Kosten, Wege sparen
- Günstige Preise
- Unabhängigkeit von Ladenöffnungszeiten
- **DISKRETION**

- Preisgefüge der stationären Apotheken: Starres System (vgl. Kartellamtuntersuchungen)
- Versandapotheken: 10 – 50 % bei nicht-rezeptpflichtigen Arzneimitteln (Kunde)
- Versandapotheken: Rabatte entlasten das Gesundheitssystem (Kostenträger)

- Beratungs-Hotline (z.T. rund um die Uhr und kostenlos)
- Plausibilitäts-Prüfung + Interaktions-Check
- Cave-Check
- Arzneimittelpass
- Medikamentenreport / Reminder-Funktion
- Mehrfache pharmazeutische Kontrollen

- Risikomeldung: PI-Sperre (z.B.)
 - aufgrund von Wechselwirkungen
 - aufgrund bedenklich großer Bestellmengen
- Sendungsverfolgung
- Kühlware: Speziallogistiker
- Arzneimittelrückruf: Im Gegensatz zu statio. Apotheken liegen Versandapotheken immer alle Abgabedaten (Adressaten) vor
- eCIC (enriched Customer Interaction Center):
Detailliertes Kundendatenmanagement

- Neues Gütesiegel (seit Mai 2007)
- Orientierungshilfe für den Patienten
- Siegel als Schutz vor AM-Fälschungen / kein genereller Schutz vor dubiosen Angeboten aus dem Ausland
- Offen für europäische Anbieter, sofern sie auf der Länderliste stehen und den Kriterienkatalog erfüllen



- **Grundvoraussetzung:** Deutsche Versandhandelserlaubnis / Länderliste + und alle per se rechtlich vorgeschrieben Faktoren (z.B. Lieferzeit, Arzneimittelsicherheit, keine Lieferung ohne Rezept etc.)
- Weitere Kriterienbeispiele:
 - Pharmazeutische Beratung in dt. Sprache (6 Tage pro Woche)
 - Vollsortiment
 - Meldesystem (Arzneimittelrisiken)
 - Datenschutz
 - Qualitätsmanagement
 - Besichtigungs- und Inspektionsrecht des BVDVA
 - Akzeptanz des BVDVA als vermittelnde + kontrollierende Beschwerdestelle



Arzneimittelsicherheit: Forderung des Europarates
(9/2007) – In Deutschland bereits Usus

- Art + Weise der Auslieferung: Deutsches Gesetz
- Verantwortlichkeit eines Apothekers: Deutsches Gesetz
- Beratung und Information: Deutsches Gesetz + Gütesiegel
- Keine Lieferung ohne Rezept: Deutsches Gesetz
- Hinweise und Checks: Gesetz + Gütesiegel
- Ausschluss von Medikamenten, die für den Versand ungeeignet sind: Welche?

- Mittelfristig werden sich wenige deutsche Versandapotheken auf dem Markt behaupten
- Nur wenige erfüllen die Voraussetzungen
- Schätzwert: 20 Apotheken

- Über den Versandhandel wird zukünftig circa 8-10 % des gesamten Arzneimittelbedarfs abgedeckt
- Hauptzielgruppe: Chronisch Kranke

- Versandapotheken im Kreuzfeuer der Landesvertreter
- Pro: Gesetzgeber und Kunden
- Contra: Landesvertretung + Apothekerkammer
- Contra-PR: ABDA
- Contra-PR: Apothekerkammer (z.B. finanzielle Unterstützung der heutigen Veranstaltung)
- Versandapotheken zahlen Kammerbeiträge und sind in der ABDA

- Ergebnis Stiftung Warentest 10/2007
- 15 Versandapotheken im Test
 - 6 GUT
 - 3 Befriedigend
 - 5 Ausreichend
 - 1 Mangelhaft
- Testsieger: SANICARE
- Kriterien:
 - Beratung (35%)
 - Bestell- und Lieferservice (35%)
 - Website (30%)

- Ergebnis Stiftung Warentest 10/2007
- Fazit:
 - Deutlich besser als in 2005
 - Dennoch: Verbesserungsbedarf bei einigen Versandapotheken
- Vergleich aponet.de + apotheke.com
 - Die von der ABDA und von der Gehe betriebenen Portale schneiden schlechter ab (vgl. TEST, Seite 92)
- Warentest-Vergleich mit Hausapotheken
 - Besseres Versandapotheken-Ergebnis als Hausapothekentest 2005 (letzter Test)

- **Einladung an alle Studierenden**
- Infos und Rechercheunterstützung für Studien- oder Diplomarbeiten etc. jederzeit gerne möglich
- Kontakt: BVDVA
Kerstin Kilian
Tel.: 05258 991113
www.bvdva.de

Fragen?

- Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!