



Die Rolle von Versandapotheken in sich wandelnden Märkten

Klaus Gritschneider



Wer ist die Europa Apotheek Venlo?



2

- Wir sind eine Versandapotheke im deutsch-niederländischen Grenzgebiet.
- Wir versorgen unsere Kunden in Deutschland mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten.
- Seit über 8 Jahren stehen wir für pharmazeutische Kompetenz und Qualität.



Wer ist die Europa Apotheek Venlo?



3

- Wir sind ein Team von über 180 Mitarbeitern.
- Deutsche Apotheker und pharmazeutisches Personal kümmern sich um Kundenanfragen und Beratung.
- Neben der Bestellmöglichkeit am Pharma Punkt können Kunden bei der Europa Apotheek Venlo telefonisch, per Post, online oder per Fax bestellen.
- Täglich verlassen im Schnitt 5000 Pakete die Apotheke



Europa Apotheek: Spezialisiert auf chronische Erkrankungen



4

Spezialindikation

- Diabetes
- Herz-Kreislauf
- Asthma/COPD
- Allergie

Spezialindikation

- HIV
- Multiple Sklerose
- Wachstumshormone
- Rheuma

Spezialindikation

- Diagnostika
- Nahrungs-
ergänzungsmittel
- Life Style Präparate

180 Mitarbeiter

davon über 30 pharmazeutische Mitarbeiter

Mehrstufiges pharmazeutisches Callcenter

DIN ISO zertifiziertes Qualitätskontrollsystem

Strukturwandel nach 800 Jahren?



5

.....

Realität heute:

- Große Versandapotheken bedienen den deutschen Markt
- Neue Konzepte (Kooperationen) entstehen
- Neue Player kommen in den Markt (Drogeriemärkte, Retailer)

Bedeutet das bereits einen Paradigmenwechsel?

Hat sich der Markt bereits verändert?

Marktforschung durch Rheingold Ergebnisse



6

- Bei einfachen Erkrankungen wird der Apotheker als zusätzliche Autorität zum Arzt gerne angenommen

Aber:

- Die Kunden emanzipieren sich von Ärzten und Apothekern
- Befreiung von Abhängigkeit und Bevormundung
- Mangelnde Diskretion und Rückzugsmöglichkeiten (vor allem in ländlichen Gebieten) in den Apotheken werden bemängelt
- Alle haben Probleme mit den Apothekenpreisen

Paradigmenwechsel von der „alten Apotheke“ zu modernen Vertriebsformen

- Erfahrung bei den Kunden fehlt noch – deshalb gibt es teilweise Unsicherheit
- Veränderung wird aber sehr begrüßt und als längst überfällig empfunden
- Wichtigster Grund: Als Kunde wird man Ernst genommen und
- Man will von den Einkaufsvorteilen preislich profitieren

Reaktion der Leistungserbringer



Filialisierung



Pick-Up Stationen



Preiswettbewerb



Qualitätswettbewerb

Filialisierung



**METROPOLITAN
PHARMACY**

Pick-Up Stationen



Was ist der Pharma Punkt?



10

- Eine alternative Bestell-und Abholmöglichkeit: Hier können Kunden ihre Arzneimittel schriftlich bestellen und zeitlich flexibel wieder abholen.
- Info-Terminal: hier kann sich der Kunde über seine Arzneimittel informieren und seine Kostenvorteile ermitteln.
- dm – drogerie markt übernimmt die Funktion des Logistikers, d.h. es findet im dm – Markt keine Beratung, sondern nur die Bestellannahme und die Ausgabe der Bestellungen statt.

Was ist neu am Pharma Punkt?

- Erweiterung vom Info-Terminal zum Bestell Terminal für rezeptfreie Medikamente.
- Einfacheres Bestellen
 - Log-In durch Kundenkarten
 - Vereinfachte Bestellformulare
- OTC Produkte können nun direkt am Terminal bestellt werden, ohne dass ein Bestellformular ausgefüllt werden muss.
- Zusätzlich sind 1.000 Produkte aus dem OTC Sortiment ab sofort am nächsten Werktag lieferbar



Welche Vorteile hat der Kunde?



12

- Kunde profitiert von der Dreifach-Garantie:
Geld-Spar-Garantie, Leistungs-Garantie, Sicherheits-Garantie
- Kunde muss nicht auf persönliche Paket-Zustellung warten,
sondern kann die Öffnungszeiten der Filialen nutzen.
- Bestellung/Abholung bequem mit dem Einkauf im
dm - Markt kombinieren
- Ab sofort Lieferung der 1.000 meistverkauften Produkte aus
dem OTC Sortiment am nächsten Tag
- Es fallen keine Versandkosten an



Preiswettbewerb



Plus

PREISKNALLER

Angebote gültig von Montag, 17.11.08 – Samstag, 22.11.08

<p>First Fresh Schweine-Rückenbraten 800 g 4,99 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>	<p>Apfel Dauerhaft oder Reifeapfel, versch. Sorten, KGL 1 2 kg-Beutel 1,49 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>
<p>Eckmann Almighurt 1,8 % Fett, versch. Sorten 150 g -29% NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>	<p>Valensina versch. Sorten 1 Liter -28% NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>
<p>Buko Frischkäse 5,2% - 28% Fett i. F., versch. Sorten 300 g -23% NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>	<p>Buko versch. Sorten 1,15 € -88% NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>

Angebote gültig von Montag, 17.11.08 – Samstag, 22.11.08

zu 70% sparen! Ein günstiger Vertriebsweg der **zur Rose**

<p>Voltaren Schmerzgel Gel, 30 g UVP* 1,90 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>	<p>Paracetamol BC 500 mg Tabletten, 30 Stück UVP* 3,95 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>
<p>Umschlüsse UVP* 13,10 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>	<p>Diclofenac Schmerzgel Gel, 30 g UVP* 9,90 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>
<p>Aspirin Complex Chewies, 30 Stück UVP* 13,95 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>	<p>Beiprinol UVP* 4,11 € NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!</p>

Wir garantieren Ihnen:

- Günstige Discount-Preise bei rezeptfreien Arzneimitteln
- Qualität und Sicherheit aus Deutschland
- Schnelle und direkte Lieferung
- Bei rezeptfreien Arzneimitteln min. 25% gegenüber UVP* sparen

Zur Rose in Partner von **Plus**

VITALSANA exklusiver Partner von:
VITALSANA Versand Apotheke SCHLECKER IhrPlatz drospe

VITALSANA Partner von SCHLECKER

Voltaren
500 g Gel
UVP* 13,95 €
NUR BÜRSTEN ZUFÜHR!

Versandkostenfrei ab 15 €

Bei jeder Bestellung GRATIS dabei - 1 Rolle intact Traubenzucker für Sie

Unsere Spezialmagazine

SCHLECKER

PROSPAR 3,99 €
DOZALAN 3,99 €
MOZART 3,99 €

Preisbeispiel: Paracetamol 500

The screenshot shows the 'apomio' price comparison website for 'Paracetamol 500 Hexal 30 Stück'. The main product is priced at 0,67 €. Below this, a list of pharmacies is shown with their respective prices and shipping costs:

Pharmacy	Price	Shipping	Total
medikamente per klick.de	0,67 €	2,30 €	2,97 €
Witinger	0,73 €	1,50 €	2,23 €
Quick-Pharma	0,74 €	1,30 €	2,04 €
stapfenberg	0,75 €	1,20 €	1,95 €
apo-not	0,76 €	1,30 €	2,06 €
erzapo	0,84 €	1,14 €	1,98 €
EU-Verdapotheke	0,85 €	1,13 €	1,98 €

Billigster 0,56 €
Teuerster 1,98 €

Differenz: 354 %

Zahlen vom November 08

- Älter werdende Gesellschaft
- Fortschritte der Medizin
- Folge: zwingend höhere Kosten für das Solidarsystem

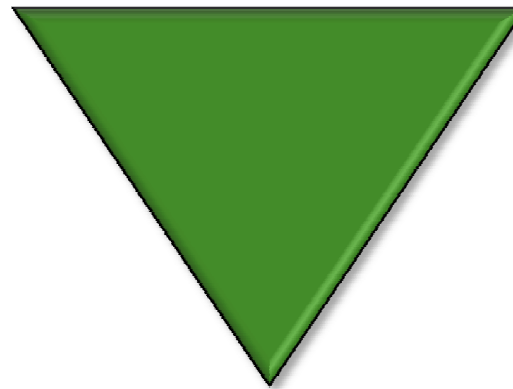
- Bisherige Gesetze konnten Anstieg nicht verhindern
- Neues Denken: sektorübergreifende Betrachtung der Patientenversorgung

- Paradigmenwechsel in der Arzneimittelversorgung

Lösungen

**Pharmazeutische
Sicherheit**

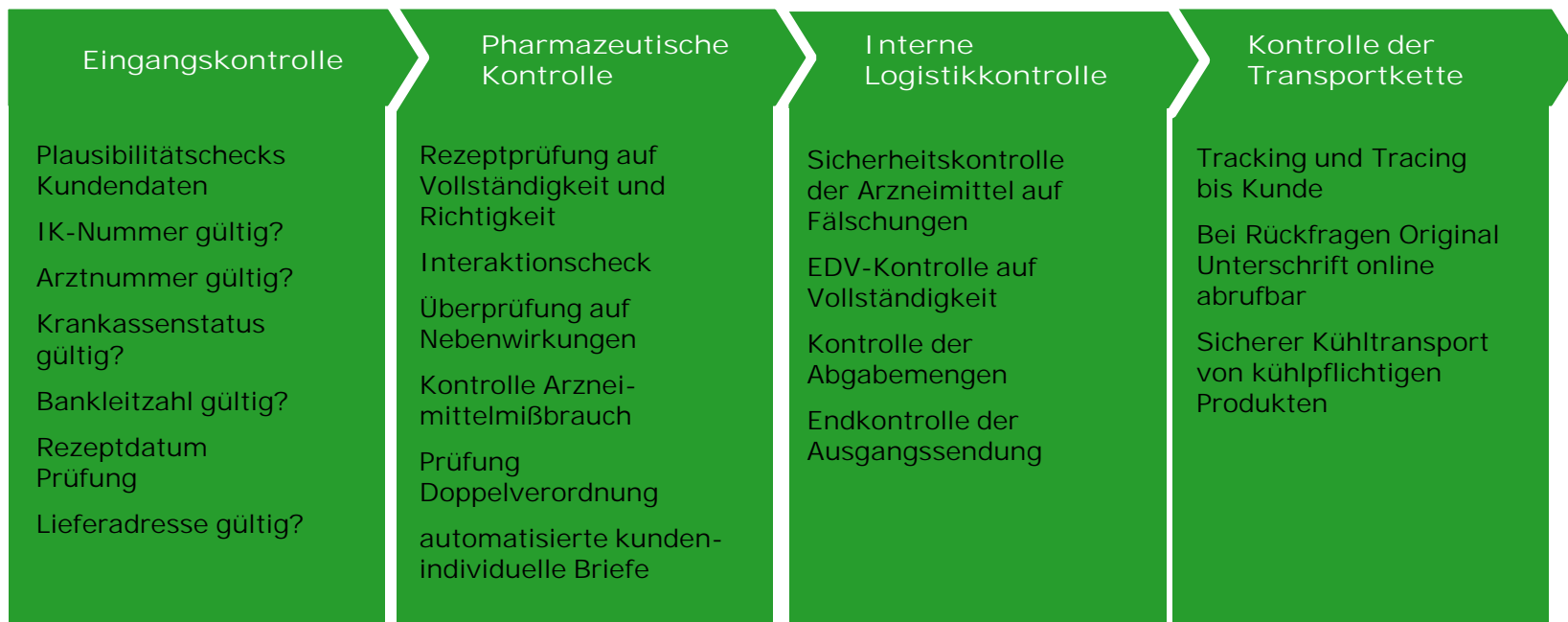
**Pharmazeutisches
Fachwissen**



Kosten

Kompromißlose Sicherheit im Logistik-Prozess

Vielfache Kontrollen garantieren die Qualität der Lieferung,
definierte Prozesse und EDV-Steuerung garantieren den hohen
Standard



Datensicherheit

- Skepsis bei Beteiligten
- Patient steht nicht wirklich im Mittelpunkt
- Kostendiskussion statt Nutzenbewertung
- Datensicherheit wird überbewertet
- Angst vor Transparenz



GESUNDHEITSKARTE Aidshilfe gegen e-card

POLITIK

Berlin - Immer mehr Organisationen sprechen sich gegen die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) aus. Nun hat sich auch die Deutsche Aidshilfe dem Bündnis „Stoppt die eCard“ angeschlossen. „Durch die elektronische Gesundheitskarte darf kein

Warum eRezept?



19

- Die Killerapplikation für die eGK
- Heute Medienbrüche im Prozeß
 - Ausdruck der Verordnung beim Arzt
 - Elektronische Bearbeitung in der Apotheke
 - Bedrucken des Rezepts
 - Elektronische Bearbeitung im Rechenzentrum

ca.500 Millionen Rezepte im Jahr

- Zugriff auf Arzneimitteldokumentation erhöht Patientensicherheit
- Relevante Daten:
 - Alle verordneten Arzneimittel
 - ICD-10 Codes
 - Allergien
 - Sonstige pharmazeutisch relevante Besonderheiten
- Freiwillige Zustimmung des Patienten zur Dateneinsicht

Beispiele aus anderen Ländern



21

- NHS Projekt zum Diabetes in Kent (GB)
- Aufbau einer zentralen Infrastruktur zur Wechselwirkungskontrolle in Schweden
- Vernetzung von 60000 Apotheken zur Wechselwirkungskontrolle in USA
- E-Zorg: Vernetzung Arzt – Apotheker in den Niederlande
- MTM Medication Therapy Management am Beispiel UPlan der University of Minneapolis

- Entlastung der Apotheker von Routineaufgaben
- Spezialisierung der Apotheker in Indikationsgebieten
 - Forschungsergebnisse
 - Neue, komplexe Arzneimittel
 - Personalisierte Medizin (Pharmacogenetics)
- Patientenführung zwischen den Arztbesuchen



Europa Apotheek Venlo
Columbusweg 20
5928 LC Venlo
Niederlande
Tel: +31-77-8505900

