Nr. 10 / Oktober 2012
Jahrgang 7

HEALTHCARE MARKETING

Das Fachmagazin für Gesundheitsmarken

Mit Interviews zu:
· Expopharm
· Research & Results

Langfristige Partner gesucht

Die Reizthemen Online, Pitches und Endlos-Mafo können das Verhältnis von Agenturen und Kunden strapazieren. Was beide Seite voneinander wollen und erwarten Seite 32

www.healthcaremarketing.eu

Anzeige

wollen sie mal bei ihren ärzten auf sendung gehen?

www.sp-hl.com/kreationen

wir haben das richtige programm für sie. neugierig? jetzt klicken!

serviceplan
health & life

Apothekenlogistik

ordermed sagt Versandapotheken den Kampf an

Medikamente wie bei einer Versandapotheke bestellen, aber von der stationären Apotheke erhalten. Das macht der Rezeptdienst ordermed möglich und stärkt mit seinem Konzept die Kompetenz der traditionellen Apotheken. Die bereits preisgekrönte Entwicklung stellt eine starke Konkurrenz für die Versandapotheke dar.

„Es ist unser Ziel, die Versorgung mit Medikamenten für Menschen mit chronischen Erkrankungen erheblich zu erleichtern", sagt Markus Bönig, geschäftsführender Gesellschafter der ordermed GmbH mit Sitz in Buchholz bei Hamburg. Das Unternehmen ordermed wurde 2011 als 100-prozentige Tochter der Saetas-Gruppe, eines ortsansässigen Sozialunternehmens, gegründet. Die gleichnamige Kommunikationsplattform ordermed, eine weiterentwickelte Version einer Spezialsoftware für Pflegedienste und Pflegeheime, hat erst vor kurzem den ‚Zukunftspreis Logistik' der Süderelbe AG gewonnen. Das Serviceangebot bietet nicht nur für chronisch Kranke Potenziale.

Laut Geschäftsführer Bönig ist der gesamte Prozess der Medikamentenversorgung in Deutschland nicht optimal organisiert. Den Aufwand hat vor allem der Patient, der das Rezept beim Arzt und das Medikament in der Apotheke besorgen muss. Aber nicht alle Medikamente sind immer sofort verfügbar.

ordermed ermöglicht das gleichzeitige Vorbestellen von Rezepten beim Arzt und Medikamenten in einer nahegelegenen Apotheke. Dies funktioniert via Internet unter ‚ordermed.de' oder mit der ordermed-App. Die Patienten melden sich mit einem Einladungscode ‚ihrer' Apotheke an. Verwendet man die App, kann der Barcode des Arzneimittels eingescannt und eine elektronische Bestellung verschickt werden. Der Patient kann mit einem Klick entscheiden, ob er das Rezept oder das Medikament selbst abholen möchte, oder ob die Apotheke die Abholung des Rezeptes beim Arzt und die Lieferung des Medikamentes an den Verbraucher übernehmen soll. Sobald der Bestellvorgang ausgelöst ist, schickt ordermed ein Fax mit den Angaben an den zuständigen Haus- oder Facharzt. Parallel wird die Apotheke informiert, das Rezept beim Arzt abzuholen. Sobald das Medikament dann in der Apotheke verfügbar ist, liefert der Apothekenbote das Arzneimittel zum Beispiel nach Hause. Aber auch ins Pflegeheim, Krankenhaus oder ins Urlaubshotel kann die Arznei per Post geliefert werden. Wenn der Patient die Medikamente in der Apotheke selbst abholen möchte, erhält er eine Nachricht per SMS.

Bönig: „Kunden möchten heute ihre Medikamente so einfach wie bei einer

Markus Bönig, Geschäftsführer der ordermed GmbH

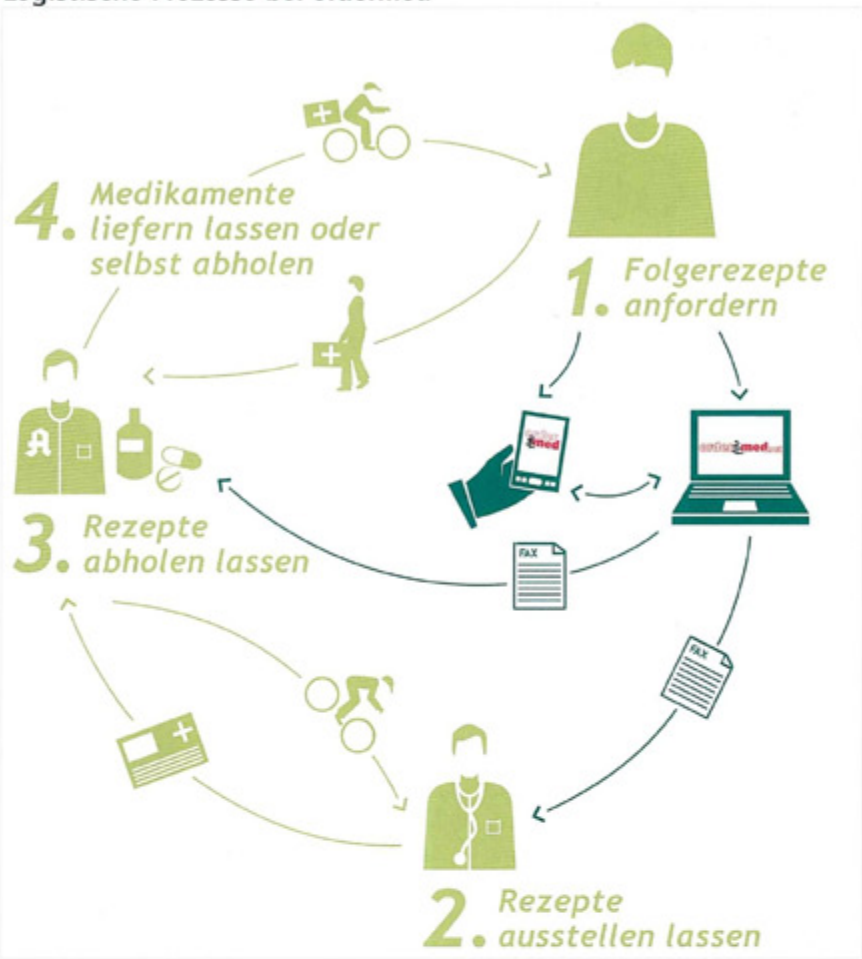
Versandapotheke bestellen, aber vor Ort von ihrer Apotheke erhalten." Denn sie wollen keine Risiken beim Kauf von Medikamenten eingehen und bei Bedarf den Rat des Apothekers einholen. Somit hilft die Serviceleistung laut Böning den örtlichen Apotheken im Wettstreit mit den Versandapotheken. Ein weiterer Pluspunkt: Dank der neuen Logistik-Anwendung sind Apotheker in der Lage, den Patienten besser zu Wechselwirkungen zu beraten. Denn mit dem neuen System hat der Apotheker die Medikamente der Patienten besser im Blick.

Aber auch Patienten profitieren, indem sie etwa mit der ordermed-App zu ihren Medikamenten Informationen mit einem Scan-Vorgang abrufen können. Wechsel- und Nebenwirkungen, Informationen zur Anwendung und Gegenanzeigen sind damit abrufbar.
Für Apothekeninhaber kommen zusätzlich wirtschaftliche Vorteile hinzu. Mit ordermed können Lagerbestände reduziert und die Lieferfähigkeit erhöht werden. Aber auch Mitarbeitern in Pflegediensten und Pflegeheimen, die für ihre Patienten Rezepte anfordern müssen, nützt ordermed. Fahrten zu Ärzten und Wartezeiten könnten überflüssig werden. Ärzte profitieren ebenfalls: Mitarbeiter können Rezeptanforderungen in Zeiten bearbeiten, in denen der Patientenansturm geringer ist.

Mehr Erlöse als Kosten

Die Serviceleistung von ordermed ist für den Verbraucher kostenlos. Lediglich für die Lieferung des Medikamentes nach Hause, ins Büro oder an den Urlaubsort kann der Apotheker eine Gebühr verlangen. Alle weiteren Kosten werden von der Hausapotheke getragen. Dazu gehört eine einmalige Einrichtungsgebühr in Höhe von 177 Euro, eine monatliche Grundgebühr, die je nach Laufzeit 75 bis 145 Euro beträgt, und ein Transaktionspreis von 50 Cent pro Packung. „Schon mit drei neuen Kunden, die chronisch erkrankt sind, hat die Apotheke mehr Erlöse als Kosten, die durch ordermed entstehen", rechnet Bönig vor.
Der Verbraucher kann mit ordermed alle Apothekenprodukte bestellen, wie Kosmetika oder OTC-Produkte, ohne gleichzeitigt ein RX-Präparat bestellen zu müssen. Bönig: „Tatsächlich sind sehr viele Kunden gar nicht an der Lieferung nach Hause interessiert. Viel interessanter ist die Möglichkeit, das Rezept beim Arzt über ordermed vorzubestellen und gleichzeitig das Medikament in der Apotheke. Dies ist ganz besonders für Kontrazeptiva, die empfängnisverhütenden Mittel, interessant, weil damit der Prozess der Medikamentenbeschaffung wesentlich beschleunigt und erleichtert wird." Daher plant ordermed auch schon für die Antibabypille eine eigene Anwendung zu entwickeln.

Logistische Prozesse bei ordermed



Die Vernetzung der logistischen Prozesse wird digital erfasst

PR durch Partner-Apotheken

In puncto Werbung arbeitet der Rezeptdienst bislang mit eigenen Grafikern und Designern. Bönig will beim Konsumenten durch Marketing-Aktivitäten der Partnerapotheken vor Ort bekannt werden. „Die Bekanntheit bei Apothekern erreichen wir über Apothekenkooperationen, Apotheken-Erfahrungsaustausch-Gruppen sowie die einschlägigen Apothekermedien in Form von PR. Sobald wir Flächendeckung erreicht haben, werden wir sämtliche Selbsthilfe- und Chronikerverbände sowie alle Wohlfahrtsverbände über unser Leistungsangebot informieren", sagt Bönig.
Neben der Verbraucher-Plattform ‚ordermed.de' sind weitere Internetseiten on air: Die Buchholzer Firma hat für Geschäftskunden von Apotheken separate B2B-Plattformen entwickelt: ‚ordermed.net', ‚orderklinik.net', ‚orderdoc.net'und ‚orderpal.net'.
Wie die Frankfurter Anzag-Apothekenkooperation Vivesco kurz vor Redaktionsschluss bekannt gab, wird auch deren Botendienstkonzept dedendo.de Ende des Jahres an den Start gehen. Vivesco holt sich Unterstützung vom Medienriesen ProSiebenSat.1. Nach Branchenberichten will dedendo.de genauso bekannt werden wie Zalando.

Janika Ebmeyer

ordermed
wurde am 22. August 2011 gegründet und steht seit dem vierten Quartal 2011 allen öffentlichen Apotheken in Deutschland online zur Verfügung. Innerhalb eines Jahres akquirierte ordermed 493 Partnerapotheken und ca. 8.000 registrierte Verbraucher sowie 277 Pflegedienste und Pflegeheime.

Apothekenservices

Ist der Rezeptdienst der Apotheker eine Gefahr für den Versandhandel?

Pro

Michael Grintz,
Bienen-Apotheke am Stachus

„Der Rezeptdienst vor Ort kann nur effektiv betrieben werden von einer regionalen Versandapotheke. Die wichtigste Zielgruppe sind hierbei im ersten Schritt die ambulanten Pflegedienste und Pflegeheime im Einzugsbereich der Apotheke. Dabei ist der persönliche Kontakt vor Ort und die Bindung der Pflegeprofis an die Apotheke entscheidend. Der Umsatz mit den Pflegepatienten wird heute in der Regel von der Apotheke vor Ort erzielt, daher sollte dies keine Konkurrenz für den Versandhandel darstellen. Wenn sich der Rezeptdienst jedoch vor Ort einen Namen macht, sollte es in zunehmendem Maße auch möglich sein, den pflegenden Angehörigen und den Chroniker für den Service zu begeistern.

Ein Bestellsystem für rezeptfreie Produkte und eine gut organisierte lokale Lieferlogistik sprechen auch den anspruchsvollen modernen Verbraucher an, der gewohnt ist, seinen Bedarf über das Internet zu bestellen. Dies wird in der Konsequenz auch dazu führen, dass Kunden, die heute bereits den Versandhandel nutzen, zur regionalen Versandapotheke mit Rezeptdienst wechseln.

Michael Grintz

ist seit 1996 selbstständiger Apotheker in München und Inhaber der Bienen-Apotheke am Stachus. Als Geschäftsführer der Apobee GmbH betreibt er eine pharmazeutische Großhandlung und ist Franchisegeber der Münchner Bienen-Apotheke.

☞ Kontakt: mg@bienenapotheke.de

Contra

Klaus Gritschneder,
Europa Apotheek Venlo

„Liberalisierung zum Nutzen der Patienten hat es schwer in Deutschland. Die überwiegende Anzahl der in Deutschland ausgestellten Rezepte sind Folgerezepte. Der chronisch kranke Patient benötigt in der Regel das gleiche Medikament über einen langen Zeitraum. Was soll also daran falsch sein, wenn die Apotheken einen Service anbieten, bei dem der Patient den Gang zum Arzt sich sparen kann und das Medikament nach Hause geliefert bekommt? Die Verantwortung, ob das Rezept ohne weitere Untersuchung ausgestellt werden kann, bleibt ohnehin beim Arzt. Die Befürchtungen, dass dieser sich genötigt fühlte, das Rezept auszustellen ist ähnlich absurd, wie die Begründung der Bundesregierung im Entwurf zur AMG-Novelle, dass ein einheitlicher Preis von Medikamenten den Arzt vor Repressalien der Patienten schütze. Welches Bild wird da von deutschen Ärzten gezeichnet?

Ob der Service mit aktuellen Gesetzen in Einklang steht werden die Gerichte zu prüfen haben. Der Versandhandel unterstützt innovative Ideen für Patienten – Wettbewerb belebt das Geschäft."

Klaus Gritschneder

ist Mitglied der Geschäftsleitung der Europa Apotheek Venlo, Niederlande, und verantwortlich für die Bereiche Öffentlichkeitsarbeit und Political Relations. Er war als Journalist bei Hörfunk und Fernsehen sowie in der Öffentlichkeitsarbeit von Unternehmen und als Berater tätig.

☞ Kontakt: klaus.gritschneder@europa-apotheek.com