

# Die Versandapotheke

*Wie sie funktioniert und was sie bringt*

**Viele Änderungen der Gesundheitsreform belasten die Geldbeutel der gesetzlich Versicherten. Versandapotheken bieten in der Regel eine gute Möglichkeit, wenigstens bei Arzneimittelkauf und Rezeptzahlung zu sparen. Dieser Beitrag zeigt am Beispiel von DocMorris, wie Versandapotheken funktionieren und was sie bringen – auch unter gynäkologischen Gesichtspunkten.**

DocMorris, die erste europäische Apotheke, ist im Jahr 2000 als Internet-Apotheke gestartet und hat sich inzwischen als Versandapotheke etabliert. Sie bietet verschreibungspflichtige und -freie Arzneimittel an, erstere nur gegen Originalrezept. Mit etwa einer halben Million Kunden ist DocMorris heute mittelständischer Branchenprimus, Mitglied in der European Association of Mail Service Pharmacies und nach der Qualitätsnorm ISO 9001-2000 zertifiziert.

## Von der Bestellung bis zur Lieferung

Täglich flattern bei DocMorris rund 4.500 Bestellungen ins Haus: etwa 19 Prozent online, 7 Prozent per Fax und 74 Prozent auf dem Postweg (hauptsächlich Rezepte). Um den postalischen Bestelleingang für deutsche Kund(inn)en zu beschleunigen, hat das Unternehmen – mit

Sitz in den Niederlanden – ein Postfach in Aachen eingerichtet. Neuerdings können rezeptfreie Medikamente auch telefonisch bestellt werden, was täglich gut 200 Kunden tun. Der typische Kunde ist über 50, chronisch krank, hat einen planbaren Arzneimittelbedarf und bestellt per Post. Jeder Fünfte bestellt Over-the-Counter-Produkte (OTC), die in der Regel apothekenpflichtig aber verschreibungsfrei sind. Während die Bestellungen im Haus mehrere Stationen durchlaufen, sorgen rund 320 Mitarbeiter dafür, dass die bestellten Arzneimittel schnellstmöglich ausgeliefert werden.

### ■ 1. Station: Posteingang im Order-Management

Vormittag: Zum zweiten Mal an diesem Tag kommt die Post mit den Briefen aus dem Aachener Postfach. Sie werden geöffnet, die Rezepte entnommen und alle relevanten Dokumente gescannt (digitalisiert) – Faxbestellungen übrigens auch. Online-Bestellungen sind bereits digital im Apothekensystem verfügbar, sodass Mitarbeiter die Daten an jedem PC-Arbeitsplatz direkt aufrufen und bearbeiten können.

### ■ 2. Station: Pharma-Processing und Pharma-Controlling im Order-Management

Etwa 85 Mitarbeiter prüfen die Bestelldaten von der Lieferadresse über den Medikamentennamen bis hin zu freiwilligen Angaben der Kunden. Das ist nötig, da keine OCR-Software (Op-

tical Character Recognition) beim Digitalisieren von Dokumenten jede Handschrift korrekt entziffern kann. Anschließend werden Auftragspapiere erstellt und die Rezepte zur Abrechnung mit der Krankenkasse bedruckt. Nach einer Wechselwirkungsprüfung durch die Apotheker werden die Bestellungen an den Versand übergeben.

### ■ 3. Station: Lager in der Versandhalle

Anhand von Kommissionierlisten holen die Versandmitarbeiter die bestellten Arzneimittel aus den Lagerregalen. Sollte ein Mittel mal nicht vorrätig sein, wird es beim Großhandel nachbestellt – wie in jeder anderen Apotheke auch.

Das Lager entspricht modernen Logistikstandards, dem so genannten „chaotischen Ordnungsprinzip“, wobei die Arzneimittel weder alphabetisch noch indikationsbezogen sortiert sind. Dadurch kann kein Mitarbeiter Routine entwickeln, Fehlgriffe werden vermieden.



Bevor die Pakete verschickt werden, machen die DocMorris-Apotheker Stichproben, um den Paketinhalt erneut zu kontrollieren.

## Die Nachfrage boomt

Geschäftsjahr	Umsatz DocMorris Mio. €
2000	1
2001	5
2002	22
2003	51
2004	130
2005	200 (Prognose)

Kassenversicherte bringen bei DocMorris etwa 75 Prozent des Umsatzes.

■ **4. Station: Förderband in der Versandhalle**

Am Förderband werden alle Pakete kontrolliert, ihr Inhalt wird nochmals mit dem Bestellauftrag abgeglichen. So wird sichergestellt, dass die richtigen Arzneimittel im Paket sind.

Auf jedes verschreibungspflichtige Arzneimittel kommt ein Aufkleber mit dem Namen des Versicherten, dem Produktnamen, Dosierungshinweisen des Arztes, dem Abgabedatum und den Kontaktdaten der Versandapotheke.

Jedes zehnte Paket wird von den Dienst habenden Apothekern zur abschließenden Stichprobenprüfung geöffnet und sicherheitshalber nochmals kontrolliert (Vier-Augen-Prinzip).

■ **5. Station: Auslieferung**

Täglich verlassen 4.500 bis 5.000 Arzneimittelpakete die Versandapotheke per Kurier. Die Pakete sind am nächsten Tag beim Kunden und werden ihm persönlich gegen Unterschrift ausgehändigt.

**Auch Gynäkologika werden bestellt**

Anwendungsgebiet	Zahl der Kundinnen	Durchschnittsalter der Kundinnen
Klimakterium	35.550	53
Kontrazeption	28.401	28
Mykosen	5.268	45
Fertilisation	280	31

10 Prozent der 500.000 DocMorris-Kunden sind Frauen, die Hormonpräparate bestellen. Sie bilden die fünfgrößte Kundengruppe des niederländischen Unternehmens.

**Wo liegen die Vorteile?**

Natürlich bekommt man benötigte Arzneimittel über den Versandhandel nicht ganz so schnell wie in der ortsansässigen Apotheke – sofern diese das Gewünschte vorrätig hat. Dennoch bieten Versandapotheken einige Vorteile, die sich insbesondere für Patienten mit planbarem Arzneimittelbedarf bezahlt machen.

■ **Kostensparnis**

Nur die Tatsache, dass es sich um eine Versandapotheke handelt, be-

deutet nicht zwingend hohe Ersparnisse. So zeigt eine aktuelle Leipziger Studie zum Preisverfall von OTC-Medikamenten, dass beispielsweise zwischen deutschen und ausländischen Versandapotheken im OTC-Bereich gute 7 Prozent Preisunterschied liegen können.

OTC-Präparate bietet DocMorris grundsätzlich bis zu 30 Prozent günstiger an. Das ist möglich, da Apotheken bei rezeptfreien Arzneimitteln nicht an festgelegte Abgabepreise gebunden sind.

**Sparen mit rezeptfreien Arzneimitteln**

Arzneimittel	Packungsgröße Darreichungsform	empfohlener VK-Preis	DocMorris-Preis	Ersparnis
Kadefungin 3	1 Kombipckg.	€ 7,95	€ 7,55	€ 0,40
Buscopan plus	20 Filmtbl.	€ 8,98	€ 7,95	€ 1,03
Remifemin plus	100 Drg.	€ 19,40	€ 17,95	€ 1,45
Orthomol femin	60 Kps.	€ 32,20	€ 28,95	€ 3,25

**Sparen mit rezeptpflichtigen Arzneimitteln**

Arzneimittel	Packungsgröße Darreichungsform	empfohlener VK-Preis	GKV-Patient zahlt		DocMorris-Ersparnis
			DocMorris-Preis	Gesetzl. Zuzahlung	
Ovestin	50 g Vaginalcreme	€ 14,78		€ 5,00	€ 2,50
Valette	3x21 Tbl.	€ 27,78	€ 26,39		€ 1,39
Kliogest	3x28 Filmtbl.	€ 31,89		€ 5,00	€ 2,50
Arimidex	100 Filmtbl.	€ 558,52		€ 10,00	€ 5,00

Die gesetzliche Preisbindung für rezeptfreie apothekenpflichtige Arzneimittel (OTC-Produkte) wurde zum 1. Januar 2004 aufgehoben, wodurch die Preisgestaltung dem jeweiligen Anbieter überlassen bleibt. So liegen beispielsweise bei DocMorris rezeptfreie Arzneimittel bis zu 30 Prozent unter der unverbindlichen Preisempfehlung (UVP) des Herstellers.