

Projektarbeit im Rahmen der  
Weiterbildung zum Fachapotheker für Allgemeinpharmazie

# **Das Barmer Hausapothekenkonzept erfolgreich in die Praxis umgesetzt**

Verfasser: Markus Wagner

Weiterbildungsstätte: St. Johannis Apotheke  
Hauptplatz 25  
85276 Pfaffenhofen

Weiterbildungsermächtigter: Georg Schultes

# Inhaltsverzeichnis

## **1. Situation vor Einführung des Hausapothekenkonzepts**

## **2. Vorbereitungen in der Apotheke**

- Schulungen
- Software
- Ausstattung für den Check-Up-Service
- Entwicklung von Arbeitsmaterialien
- Mitarbeiterinformation und -motivation
- Anmeldung der Apotheke zum Barmer Hausapothekenkonzept

## **3. Werbemaßnahmen**

- Außendarstellung
- Patienteninformation
- Arztinformation
- Weitere Ideen

## **4. Patientenbetreuung**

- Anmeldung
- Arzneiservice
- Home-Service
- Check-Up-Service
- Bonusausschüttung

## **5. Kommunikation mit dem Arzt**

- Telefonkontakt
- Medikationslisten
- Abrechnung der Kommunikation

## **6. Erfahrungen**

- Anmeldezahlen
- Inanspruchnahme der Serviceleistungen
- Ärztliche Rücksprache

## **7. Fazit und Ausblick**

## **8. Verzeichnis der verwendeten Literatur**

## **9. Erklärung**

## **10. Anlagen**

# Das Barmer Hausapothekenkonzept erfolgreich in die Praxis umgesetzt.

Wer den Versicherten der Barmer Ersatzkasse einen guten Service bieten will und als Hausapotheke dem „Integrationsvertrag“ beitrifft, der sieht sich zunächst einer Vielzahl von Regelungen und Richtlinien gegenüber. Der „Vertrag zur Integrierten Versorgung durch Hausärzte und Hausapotheken gemäß §§ 140 a ff. SGB V“ umfasst inklusive Anlagen immerhin 54 Seiten. Zusätzlich existiert noch die Kooperationsvereinbarung über die „Barmer-Serviceapotheke“, die weitere Leistungen und Aufgaben regelt. Wie die Umsetzung in die Praxis erfolgreich, für die Apotheke gewinnbringend, und dennoch mit relativ geringem Aufwand zu leisten ist, zeigt folgender Erfahrungsbericht.

Das beschriebene Konzept wurde dabei im Rahmen einer Projektarbeit für eine reale Apotheke entwickelt und hat sich im täglichen Apothekenbetrieb bewährt. Die Umsetzung des Vertragstextes kann an vielen Stellen auch anders als in der Beispielpotheke erfolgen; an einigen Textstellen sind Überlegungen dazu angeführt. Eine vollständige Darstellung aller theoretischen Möglichkeiten würde den Umfang dieser Arbeit jedoch sprengen.

## 1. Situation vor Einführung des Hausapothekenkonzepts

Die Beispielpotheke liegt in einer Kleinstadt und hat bereits einen hohen Anteil an Stammkunden. Allen Kunden wird bereits das Führen eines Stammkundenkontos angeboten, auf dem die bezogenen Medikamente gespeichert sind. Ein Lieferservice ist ebenfalls schon vorhanden, Blutdruck- und Blutzuckermessungen werden durchgeführt. Damit sind die Voraussetzungen für die Standardleistungen des Integrationsvertrags bereits erfüllt. Somit ist es für die Apotheke selbstverständlich, am Vertrag teilzunehmen, zumal mit einer regen Nachfrage durch Barmer-Versicherte zu rechnen ist.

Zur Verbesserung der Arzneimittelsicherheit soll die computergestützte Prüfung auf Gegenanzeigen eingeführt werden. Das CAVE-Modul der ABDA erlaubt den Abgleich der verordneten Arzneimittel mit Patientenalter und -geschlecht, Allergien und Vorerkrankungen. Es ist zwar für die Teilnahme am Integrationsvertrag nicht zwingend vorgeschrieben, erweitert aber das Servicepektrum der Apotheke.

## 2. Vorbereitungen in der Apotheke

Eine gute Vorbereitung ist wichtig für einen erfolgreichen Start. Deswegen sollten nicht nur die vom Vertrag geforderten Mindestvoraussetzungen geschaffen werden, sondern auch die Mitarbeiter in die Vorbereitungen mit eingebunden werden.

**Schulungen:** Die vom Integrationsvertrag geforderten Grundlagenschulungen müssen in einer Gesamtdauer von mindestens 6 Stunden absolviert werden. Pro Apotheke muss ein(e) Apotheker(in) die Qualifikation nachweisen. Der Apothekenleiter sollte die Schulungen besuchen, sonst droht bei Personalwechsel ein Verlust der Teilnahmeberechtigung. Sinnvollerweise werden die Schulungsinhalte aufgeteilt. Die Theorieteile aus Modul 1 und Modul 2 des Vertrags (insgesamt 4 Stunden) werden zusammengefasst und zum Beispiel durch den Landesapothekerverband durchgeführt. Der praktische Teil muss durch das jeweilige Softwarehaus der Apotheke geschult werden, denn die Umsetzung der vom Vertrag geforderten Elemente erfolgt naturgemäß in jeder Software anders. Ein Teil dieser Schulung befasst sich mit der Pflege von Patientendaten und Medikationslisten. In der Praxis werden diese Aufgaben durch das Führen von Stammkundenkonten gelöst, die in jeder Apothekensoftware vorgesehen sind. Zur Analyse und Interpretation der Arzneimitteldaten stehen mit der ABDA-Datenbank und dem CAVE-Modul umfangreiche Hilfsmittel zur Verfügung, die an die Kassensoftware angebunden werden können. Insgesamt ergibt das eine Fülle von Funktionen, die in den vom Vertrag vorgesehenen zwei Schulungsstunden nur in stark verkürzter Form behandelt werden können. Stattdessen bietet sich an, eine komplette Tagesschu-

lung im Schulungszentrum des Softwareherstellers in Anspruch zu nehmen. Dabei können auch die Feinheiten zur optimalen Nutzung der ABDA-Datenbank und des CAVE-Moduls erlernt werden.

Der Landesapothekerverband bestätigt nach Vorlage der beiden Bescheinigungen in einer schriftlichen „Teilnahmeberechtigung“, dass mindestens eine Person in der Apotheke alle benötigten Schulungsteile besucht hat.

**Software:** Die ABDA-Datenbank wird sowieso regelmäßig aktualisiert, da ohne die Informationen zu Preisen und Abgaberegeln eine korrekte Rezeptbelieferung nicht mehr möglich ist. Das Cave-Modul ist nicht Teil der ABDA-Datenbank, sondern muss extra lizenziert werden. Falls noch nicht vorhanden, wird die integrationsvertragsfähige Version der Kassensoftware eingespielt. Nach dem Festlegen einiger kleinerer Grundeinstellungen wie zum Beispiel der Rabattkonditionen erfüllt das Kassensystem der Apotheke die Voraussetzungen für das Hausapothekenkonzept.

**Ausstattung für den Check-Up-Service:** Blutdruckmessgerät und Körperwaage sind in der Apotheke bereits vorhanden. Zur einfachen Bestimmung des BMI wird noch ein Maßband zur Körpergrößenbestimmung an einer Wand des Beratungsraums befestigt und eine einfache BMI-Drehscheibe bereitgelegt. Wenn noch keine Kapillarblutbestimmungen durchgeführt werden, empfiehlt sich die Anschaffung eines Messgerätes, das sowohl mit Blutzucker- als auch mit Gesamtcholesterol-Teststreifen bestückt werden kann. Wichtig ist der Hepatitis-Impfschutz für alle Mitarbeiter, die Kapillarblutbestimmungen durchführen. Die nötigen Impfungen müssen vom Arbeitgeber bezahlt werden, was in einer Apotheke aber kein großes Problem darstellen sollte.

**Entwicklung von Arbeitsmaterialien:** Aus Gründen des Datenschutzrechts muss der Patient seine Einwilligung zur Speicherung seiner persönlichen Daten schriftlich geben. Zwar ist die Einwilligung bereits mit der Unterschrift des Patienten in der Arztpraxis erfolgt, so dass für die Speicherung der laut Barmer-Vertrag erhobenen Daten keine weitere Einwilligung vom Patienten eingeholt werden muss. Soll der Patient eine Stammkundenkarte der Apotheke bekommen, muss jedoch ein eigener, schriftlicher „Datenschutzbeleg“ selbst archiviert werden. Einige Softwaresysteme haben eine Druckfunktion für Datenschutzbelege integriert, die sodann entsprechend verwendet werden können. In der Beispielpothek wird das Formular benutzt, das bereits seit Jahren für die Beantragung von Stammkundenkarten eingesetzt wird (siehe Anlage 1). Für die Patientenmeldung zum Integrationsvertrag und die Dokumentation der Kommunikationsabrechnung werden ebenfalls hauseigene Formulare verwendet (vergleiche Anlagen 2 und 3). In beiden Fällen ist die laut Vertrag notwendige Dokumentation zwar grundsätzlich über die Apothekensoftware möglich, je nach verwendetem System aber mehr oder weniger komfortabel und schnell. Die in Papierform vorliegenden Formulare hingegen können während des Anmeldegesprächs gemeinsam mit dem Patienten ausgefüllt werden, ohne dass ein Kassensarbeitsplatz blockiert wird. Außerdem ergibt sich die Möglichkeit, das Anmeldegespräch im Beratungsraum durchzuführen. Die speziellen, umfangreichen Kenntnisse für die Bedienung von Kundenstamm- und CAVE-Eingabemasken im Computersystem brauchen in diesem Fall nicht alle Mitarbeiter(innen) zu erlernen. Alle Informationen werden von eingewiesenem Personal nachträglich vom Formular in den Datenstamm übertragen.

Alle beschriebenen Formulare sind im Anhang zu finden. Auf die konkrete Verwendung wird in den entsprechenden Textabschnitten weiter unten im Text eingegangen.

Diese Arbeitsmaterialien müssen natürlich rechtzeitig vor der Mitarbeiterschulung zur Verfügung stehen und werden somit noch in der Vorbereitungsphase entwickelt.

**Mitarbeiterinformation und -motivation:** Wenn alle technischen Voraussetzungen und Arbeitsmaterialien zur Verfügung stehen, ist es an der Zeit, die im Handverkauf tätigen Mitarbeiter(innen) einzuweisen. Am besten anhand von praktischen Beispielen sind folgende Situationen zu üben: Die Patientenmeldung, die Abgabe von Arzneimitteln unter besonderer Beachtung der Dosierung und Interaktionsprüfung, sowie die Abrechnung der Arztkommunikation. Als Instrument zur

Mitarbeitermotivation hat sich die Einführung einer kleinen Prämie für die Gewinnung von neuen Hausapotheken-(= Stamm-)Kunden oder bei Abrechnung der Kommunikation bewährt.

**Anmeldung der Apotheke zum Barmer Hausapothekenkonzept:** Die Anmeldung zur Teilnahme am Integrationsvertrag erfolgt für die Apotheke sehr einfach: die Teilnahmeerklärung wird ausgefüllt, unterschrieben und zusammen mit einer Kopie der durch die Schulungen erworbenen Teilnahmeberechtigung an den zuständigen Landesapothekerverband gefaxt.

Gleichzeitig sollte die Anmeldung gemäß „Kooperationsvertrag zur Barmer-Service-Apotheke“ und die dort vorgesehene gesonderte Teilnahmeerklärung zur „Erbringung von Leistungen aus dem Pharmazeutischen Management“ mit eingereicht werden. Nur durch Teilnahme an diesen gesonderten Vereinbarungen besteht nachher die Möglichkeit, für Asthma- und COPD-Patienten das Führen der Medikationslisten regelmäßig mit der Barmer abzurechnen. Insgesamt sind also drei Seiten Teilnahmeerklärungen und die Teilnahmeberechtigung einzureichen.

### 3. Werbemaßnahmen

Ziel ist es, Patienten für das Hausapothekenkonzept zu begeistern und die Apotheke als kunden-serviceorientierten Betrieb darzustellen. Bei Auswahl der Werbemaßnahmen sollte deswegen darauf geachtet werden, gezielt Kunden anzusprechen, die von den Hausapothekenleistungen profitieren können. Aber auch die Hausärzte sollten gemäß ihrer Funktion als Partner im Rahmen der integrierten Versorgung informiert werden.

**Außendarstellung:** Nach erfolgreicher Anmeldung darf die Apotheke das Barmer-Hausapothekenlogo führen, das dann als Aushang und auf allen apothekeneigenen Drucksachen verwendet werden darf und sollte. Besonders wichtig ist das Anbringen des Logos an der Eingangstür, damit interessierte Patienten sofort wissen, dass sie sich hier zum BarmerKonzept einschreiben können. In der Beispielapotheke zielt das Logo zusätzlich die Kundenzeitungen und alle Flyer, mit denen Serviceaktionen beworben werden.

Barmer-Partnerapotheken erhalten in unregelmäßigen Abständen kostenlos per Post Informationsflyer zu bestimmten Themen, zuletzt zum Beispiel zu Migräne, Allergie und Sonnenschutz. Die Faltblätter sind zwar von bestimmten Herstellern gesponsert, aber gut recherchiert, fachlich korrekt und patientenfreundlich aufgemacht. Sie werden jeweils zusammen mit einem „HV-Aufsteller“ ausgeliefert, der gut sichtbar in der Offizin platziert werden kann. Zusätzlich gelieferte Plakate können am Eingang oder Schaufenster platziert werden. Mit diesen Materialien lässt sich die fachliche Kompetenz des Apothekenpersonals gut nach außen transportieren.

**Patienteninformation:** Für interessierte Patienten liegt ein Informationsblatt auf, das die Vorteile zusammenfasst, die das Hausapothekenkonzept für den Patienten bietet (siehe Anlage 4). Bei den von der Apotheke entwickelten Informationsmaterialien wurde klar dargestellt, dass alle Vorteile des Hausapothekenkonzepts (mit Ausnahme der Ersparnis der Praxisgebühr) den Patienten anderer Krankenkassen gleichwohl zur Verfügung stehen, um keine Kundengruppe zu diskriminieren. Die Informationsblätter wurden in der Einführungsphase allen Patienten mitgegeben, die mit Barmer-Rezepten in die Apotheke kamen. In dieser Zeit wurde das Konzept auch von der Krankenkasse so offensiv beworben, dass diese Maßnahme ausreichte, um die Stammkunden auf die damals neue Möglichkeit aufmerksam zu machen. Aktuell werden die Blätter nur auf Nachfrage ausgegeben, denn die Patienten werden entweder durch die Barmer selbst (hauptsächlich neu eingetretene Patienten) oder in der Arztpraxis informiert.

**Arztinformation:** An alle umliegenden Arztpraxen sollte ein Brief verschickt werden, der in ähnlicher Form wie das Patientenmerkblatt die Apotheke als Barmer-Hausapotheke darstellt (siehe Anlage 5). Das ist in zweierlei Hinsicht wichtig: Zum einen ist der Arzt bereits für den Fall informiert, dass eine Arzt-Apotheken-Kommunikation im Sinne des Integrationsgedankens notwendig wird oder er die Medikationsdaten seiner Patienten aus der Apotheke anfordern will. Zum anderen läuft die Anmeldung der Patienten zunächst über die Arztpraxen. Wenn der Patient das Einschreiberezept ausgehändigt bekommt, wird er in der Regel gleich in der Praxis nachfragen, welche umliegenden Apotheken ebenfalls am Integrationsvertrag teilnehmen. Arzt und Praxismitarbeiterinnen sollten für diesen Fall vorbereitet sein.

**Weitere Ideen:** Wenn bereits seit längerem Stammkundenkonten geführt werden, könnten aus den Daten alle Barmer-Versicherten selektiert werden und mit einem Serienbrief für das Hausapothekenkonzept geworben werden.

#### 4. Patientenbetreuung

Die Beratung von Kunden ist Standardprogramm in jeder Apotheke. Meist kann dabei aber nur zu den Arzneimitteln beraten werden, die der Patient gerade abholt. Bei Hausapothekenkunden ist jedoch eine deutlich intensivere und qualitativ hochwertigere Betreuung möglich, die die gesamte Medikation und die persönlichen Lebensumstände des Patienten mitberücksichtigt. Auch hier ist eine gute Vorbereitung der Schlüssel zum Erfolg: Bei Anmeldung sollte etwas Zeit investiert werden. Sind die individuellen Merkmale des Kunden bereits ermittelt und im Stammkundenkonto hinterlegt, macht die moderne Technik eine sekundenschnelle Prüfung der Medikation möglich. Der Zeitaufwand in der täglichen Praxis ist minimal, der Sicherheitsgewinn für die Patienten dagegen enorm.

**Anmeldung:** Der Patient schreibt sich bei seinem Hausarzt zum Hausapothekenkonzept ein und erhält von der Praxis ein Einschreiberezept, mit dem er in die Apotheke kommt.

**a)** Wenn der Patient noch keine Stammkundenkarte der Apotheke besitzt, wird als erstes ein neues Kundenkonto eröffnet. Dazu muss er einen „Datenschutzbeleg“ (siehe Anhang 1) unterzeichnen. Jeder Patient bekommt eine persönliche Kundennummer zugeteilt und die dazugehörige Kundenkarte ausgehändigt. Er wird darauf hingewiesen, dass er im Barmer-Konzept das Kundenkonto nur allein benutzen darf und Medikamente von Kindern und Ehepartnern nicht miteingetragen werden dürfen. Eventuell werden den Familienangehörigen gleich eigene Stammkundenkarten angeboten. Die Datenschutzbelege werden durch die Datenschutzbeauftragte gesondert archiviert.

**b)** Danach werden die für die intensivere Betreuung der Barmer-Kunden notwendigen zusätzlichen Daten erhoben. Dazu wird mit dem Kunden gemeinsam das Formblatt „Pharmazeutisches Management“ (vergleiche Anhang 2) ausgefüllt, das im Prinzip selbsterklärend ist. Die Informationen im oberen Abschnitt des Blattes können einfach vom Einschreiberezept übertragen werden.

Im Feld „Patient“ ist wichtig, die gerade zugeteilte Kundennummer einzutragen, auf der die Daten später hinterlegt werden sollen. Das Geschlecht erschließt sich in einigen wenigen Fällen nicht aus dem Namen, ist aber bei Verwendung des CAVE-Moduls erforderlich, deswegen das Feld zum Ankreuzen. Aus dem Geburtsdatum errechnet die CAVE-Software das Alter des Patienten.

Die Daten für das Feld „Hausarzt“ lassen sich aus dem Praxisstempel des Einschreiberezeptes übertragen.

Manche Stammkunden wünschen sich für die intensivere pharmazeutische Betreuung einen bestimmten Ansprechpartner. Dem trägt das nächste Feld Rechnung.

„Dauermedikation“ umfasst die aktuellen Medikamente, auf deren Basis das Medikationsprofil erstellt wird. Bei neuen Patienten kann das Feld in der Regel übergangen werden, es sei denn, es

wird eine sofortige Interaktionsprüfung mit bestimmten Medikamenten gewünscht. Bei Patienten, die seit längerem das Kundenkonto nutzen, haben sich in der Regel bereits einige Medikamente angesammelt. In diesem Fall ist nicht auszuschließen, dass Medikamente fehlen, die bisher in anderen Apotheken bezogen wurden. Deswegen ist die auf der Kundenkarte hinterlegte Dauermedikation in jedem Fall zu überprüfen und eventuell zu ergänzen.

Die folgenden Felder befassen sich mit den Informationen, die das CAVE-Modul zusätzlich zur Überprüfung der Kontraindikationen benötigt. Die häufigsten und wichtigsten Parameter sind einfach zum Ankreuzen aufgelistet. Bei Befragung der Patienten dienen diese Punkte als Beispiele. Sonstige Erkrankungen und Allergien bringen die Patienten danach meist von selbst vor. Beim anschließenden Übertragen der Daten in das elektronische Patientenstammbuch werden die entsprechenden „MIV-Codes“ (medikationsrelevante Individualparameter) aus der CAVE-Datenbank eingegeben.

Im letzten Abschnitt wird noch angekreuzt, ob der Patient nur am „normalen“ Programm des Barmer-Integrationsvertrages teilnimmt, oder ob er Leistungen aus dem Pharmazeutischen Management gemäß Barmer-Servicevertrag in Anspruch nehmen möchte. Das ist jedoch derzeit nur möglich, wenn er an einem Asthma-/COPD-Disease-Management-Programm teilnimmt.

**c)** Anschließend wird noch mit Hilfe der Kassensoftware das Einschreiberezept bedruckt und über die Rezeptabrechnungsstelle an die MGDA geleitet. Der Patient ist somit eingeschrieben. Er kann nochmals auf die Möglichkeiten und seine Vorteile als Barmer-Hausapothekenkunde hingewiesen und zu einem ersten Check up eingeladen werden.

**d)** Das Eintragen der erhobenen Daten in das elektronische Patientenstammbuch der Kassensoftware erfolgt „bei Gelegenheit“ durch eingewiesenes Personal. Das Originalformular und eine Kopie des Einschreiberezeptes wird anschließend in einem Ordner im HV-Bereich archiviert.

**Arznei-Service:** Bei der Rezeptbelieferung wird darauf geachtet, ob es sich um eine Erstbelieferung handelt oder ob der Patient das Medikament bereits kennt. Die Kassensoftware gibt darauf bereits einen Hinweis, der aber jeweils mit pharmazeutischem Sachverstand kritisch zu hinterfragen ist. An dieser Stelle ist auf Doppelverordnungen (zwei an und für sich identische Medikamente werden nicht erkannt, weil andere Hersteller oder Darreichungsformen verordnet wurden) oder Pseudo-Doppelverordnungen (es werden zwei Medikamente der gleichen Wirkstoffgruppe verordnet) zu achten. Ein kurzer Blick in die Medikamentenliste gibt darüber Aufschluss. Bei einer Erstbelieferung muss der Patient intensiver beraten werden. Insbesondere ist die Einnahme zu (er)klären. Gleichzeitig wird die Dosierung im Computer erfasst. Somit sind alle Daten, die zur Erstellung des Medikationsprofils nötig sind, bereits eingetragen. Bei Erstbelieferung sollten zudem alle Meldungen aus der Interaktionsprüfung und aus dem CAVE-Modul überprüft werden, auch wenn sie nicht als so schwerwiegend eingestuft sind, dass sich ein Warnfenster öffnet.

Bei Folgelieferungen ist der Beratungsbedarf deutlich geringer. Dennoch sollte dem Patient von Zeit zu Zeit ein kurzes Beratungsgespräch auf Grundlage seiner Medikationsliste angeboten werden, um eventuell eingeschlichene Anwendungsfehler festzustellen und zu korrigieren oder sonstige Fragen des Patienten zu beantworten.

**Home-Service:** Wird eine Zustellung der verordneten Arzneimittel oder der sonstigen Einkäufe gewünscht, ist die Dringlichkeit festzustellen. Bei dringend benötigten Arzneimitteln muss die Lieferung umgehend und kostenlos sichergestellt werden. Alle anderen Lieferungen können „bei Gelegenheit“ erfolgen, eine „Schutzgebühr“ wird derzeit aber noch nicht erhoben. Alle vom Großhandel angelieferten Bestellungen werden von pharmazeutischem Personal überprüft und freigegeben, erst dann verpackt und durch Boten zugestellt.

**Check-Up-Service:** Die Bestimmung von Blutdruck, BMI, Blutzucker und Gesamtcholesterol ist mit den gängigen Messmethoden derartig schnell durchzuführen, dass sie allen Patienten ohne vorherige Terminvereinbarung als Sofortmessung angeboten wird. Allerdings wird darauf hingewiesen, dass aussagekräftige Messwerte nur in nüchternem Zustand erzielt werden können. Die

meisten Patienten kommen dann morgens kurz nach Öffnung der Apotheke zum Check-Up. Zu dieser Tageszeit ist meist noch geringerer Publikumsverkehr, so dass nach der Messung ausreichend Zeit für ein Patientengespräch zur Verfügung steht.

**Bonusauschüttung:** Aus Gründen der Einfachheit und Zeitersparnis wurde in der Beispielapotheke die Kassensoftware so eingestellt, dass jeweils sofort die vollen 5 % Rabatt bei Einkauf von Freiwahlprodukten abgezogen werden. Die etwas aufwändigere Alternative besteht darin, dem Kunden zunächst nur 3 % Rabatt zu gewähren. In diesem Fall sollte regelmäßig überprüft werden, ob 200 Euro Freiwahl-Jahresumsatz überschritten wurden. Der Kunden freut sich sicher, wenn er von seiner Hausapotheke informiert wird, dass ihm ein zusätzlicher Bonus von 2 % zusteht. Dieser könnte in Form eines Gutscheins, der dem Kunden zugesandt wird, ausgeschüttet werden.

## 5. Kommunikation mit dem Arzt

Erstmals wurde mit dem Barmer-Servicevertrag die Möglichkeit geschaffen, dass pharmazeutische Serviceleistungen durch eine Krankenkasse auch vergütet werden. Um so wichtiger ist es, diese Möglichkeiten auch zur Zufriedenheit von Patient und Arzt umzusetzen. Dies erfordert keinen großen Aufwand, aber etwas diplomatisches Geschick.

**Telefonkontakt:** Werden Unstimmigkeiten bei den verordneten Medikamenten oder in der Dauermedikationsliste entdeckt, wird zunächst geprüft, ob das Problem sich mit pharmazeutischem Sachverstand und im Gespräch mit dem Patienten lösen lässt. Bestehen danach weiterhin Bedenken, wird der Hausarzt des Patienten angerufen. Einfache Fragen, wie Unklarheiten zu Stärke und Dosierung, sind so relativ schnell abzuklären. Bei komplizierteren Sachverhalten (Doppelverordnungen, Pseudo-Doppelverordnungen u. ä.) empfiehlt sich, im Vorfeld zu überlegen, wie das Problem am sinnvollsten darzustellen ist. Bei Interaktionsproblemen kann ein Ausdruck aus der Datenbank (betroffene Stoffgruppen, Mechanismus, pharmakologischer Effekt) helfen, der dem Arzt zugefaxt wird. Ebenso hat sich bewährt, sich einen Lösungsvorschlag zurechtzulegen, den man auf Nachfrage des Arztes sofort parat hat.

**Medikationslisten:** Auf Anfrage des Hausarztes oder des Patienten wird eine Liste der aktuellen Medikation ausgedruckt. Wenn die Dosierungen der Medikamente regelmäßig gepflegt wurden, ist der Ausdruck sehr schnell erstellt. Ob und in welcher Form der Ausdruck kommentiert oder anderweitig aufbereitet wird, hängt vom konkreten Einzelfall beziehungsweise dem Verwendungszweck ab.

**Abrechnung der Kommunikation:** Für die eigentliche Abrechnung wird der spezielle Muster-16-Vordruck verwendet, der vom Landesapothekerverband herausgegeben wird. Die zur Abrechnung notwendigen Daten (Patient, Datum, Abrechnungs-PZN) werden mit Hilfe der Kassensoftware eingedruckt, das Rezept mit Handzeichen des Apothekers versehen und bei Rezeptabrechnung an die Abrechnungsstelle mitgeschickt. Zur Dokumentation wird der Fall noch in die Abrechnungsliste (siehe Anlage 3) eingetragen, die quartalsweise geführt wird. Die Liste ermöglicht, die Übersicht über die Abrechnungen zu behalten, denn es kann pro Quartal für maximal 10 % der eingeschriebenen Versicherten die Arztkommunikation abgerechnet werden.

## 6. Erfahrungen

Alle hier dargestellten Zahlen und Fakten wurden in der oben genannten Beispielapotheke ermittelt. Viele Erfahrungen lassen sich sicherlich auf andere Apotheken übertragen, andere sind natürlich von Umfeld und Kundenstruktur abhängig.

**Anmeldezahlen:** Hoch. Innerhalb eines Jahres nach Einführung werden über 100 Patienten nach dem Barmer Hausapothekenkonzept betreut. Ungefähr die Hälfte davon hatte bereits zuvor eine

Stammkundenkarte, die andere Hälfte der Patienten konnte durch das Barmer-Konzept neu als Stammkunden gewonnen werden. Besonders wichtig in diesem Zusammenhang war die Information an die umliegenden Arztpraxen, die immer wieder Patienten mit dem Einschreiberezept in die nächstliegende Barmer-Apotheke leiten. Einige wenige Kunden haben sogar die Krankenversicherung gewechselt, um am Barmer-Konzept teilnehmen zu können. In allen Informationen der Apotheke wird immer wieder betont, dass alle Serviceleistungen des Hausapothekenkonzepts auch für die Versicherten anderer Krankenkassen gelten. Anscheinend ist also die Ersparnis von 30 Euro Praxisgebühr im Jahr für die meisten Patienten das ausschlaggebende Argument.

**Inanspruchnahme der Serviceleistungen:** Niedrig. Am meisten wird noch der Home-Service in Anspruch genommen, wobei die meisten Patienten wirklich nur in „dringenden Fällen“ liefern lassen, so dass bisher auf eine Schutzgebühr verzichtet wird. Der Check-Up-Service wird trotz fortwährender Werbung mittels Aushang in der Apotheke und der Barmer-Kundenzeitung kaum beansprucht. Das kann daran liegen, dass in der Apotheke eine Schutzgebühr zu begleichen ist, während bei einem Arztbesuch dieselbe Leistung für den Patienten kostenlos ist. Eine Medikationsliste wurde bisher noch in keinem einzigen Fall angefordert, weder vom Patienten noch vom Hausarzt.

**Ärztliche Rücksprache:** Eine stichprobenartige Auswertung der Kommunikationsabrechnungen zeigt, dass tatsächlich bei knapp 10 % der eingeschriebenen Versicherten einmal im Quartal der Arzt angerufen werden muss. In den allermeisten Fällen handelt es sich um unklare Verordnungen, bei denen Stärke und Dosierung des Arzneimittels abgeklärt werden müssen, um eine richtige Therapie des Patienten zu gewährleisten. Manchmal ist abzuklären, wie weiter verfahren werden soll, wenn das verordnete Arzneimittel nicht lieferbar ist. Ungefähr ein- bis zweimal im Quartal ergibt sich eine Anfrage aufgrund einer schweren Arzneimittelinteraktion. Die Erfahrung zeigt, dass die Ärzte oft dankbar für die Hinweise sind und die Hilfe der Apotheke gerne wieder in Anspruch nehmen, wenn sie nur einmal gute Erfahrungen gemacht haben. Bei jedem Telefonat ist eine sorgfältige Wortwahl wichtig, besonders wenn der Arzt auf „Fehler“ in seiner Verordnung hingewiesen werden muss. Leider ist es trotz Barmer-Integrationsvereinbarung manchmal immer noch schwierig, von der Sprechstundenhilfe direkt zum Arzt durchgestellt zu werden.

## 7. Fazit und Ausblick

Das Barmer Hausapothekenkonzept bietet für die inhabergeführte Individualapotheke eine Reihe von Chancen: Die Apotheke kann als serviceorientierter Betrieb nach außen dargestellt werden. Die persönliche Betreuung schafft einen Vertrauensvorteil gegenüber Discount- und Internetapotheken. Viele Kunden können somit zu zufriedenen und treuen Stammkunden gemacht werden. Erstmals wird pharmazeutischer Sachverstand und die Beratungs- und Betreuungsleistung der Apotheken honoriert. Dieses Beispiel wird nur Schule machen, wenn möglichst viele Kollegen diesen Service anbieten und wenn er von Patientenseite rege in Anspruch genommen wird. Wie das vorliegende Beispiel zeigt, ist bei guter Vorbereitung und dank moderner Technik der Aufwand in der täglichen Praxis äußerst gering. Der Gewinn für Apotheke und Patient hingegen ist gar nicht hoch genug einzuschätzen.

## 8. Verzeichnis der verwendeten Literatur

- Vertrag zur Integrierten Versorgung durch Hausärzte und Hausapotheken („Integrationsvertrag“) gem. §§ 140a ff. SGB V, Berlin 2004
- Kommentar zum Integrationsvertrag, Hrsg. DAV, Berlin 2004
- Kooperationsvertrag zwischen dem Dt. Apothekerverband e.V. und der Barmer-Ersatzkasse über die Barmer-Serviceapotheke, Berlin 2004
- Die Hausapotheke – Kompetenz zeigen für die Zukunft der Apotheke, Hrsg. BLAK/BAV, München 2005
- BAV-Rundschreiben vom 10.01.2005; 23.03.2005; 27.4.2005; München 2005
- BAV-Aktuell vom 11.02.2005; 28.02.2005; München 2005
- BAV-Sonderrundschreiben für Barmer-Serviceapotheken „Check-up“, München 2005
- ABDATA-Datenbank, Beschreibung der Inhalte für Anwender, Hrsg. ABDATA, Eschborn 2003
- C\*A\*V\*E, Hrsg. ABDATA, Eschborn 2001
- Prokas-Systemdokumentation – allgemeine Hinweise zur ABDA-Datenbank, Hrsg. ProMedisoft AG, Bietigheim-Bissingen 1997
- Pharmaceutical Care: Basismodul – Erweiterungen, Hrsg. ProMedisoft AG, Bietigheim-Bissingen 1997
- Das CAVE-Modul, Hrsg. ProMedisoft AG, Bietigheim-Bissingen 1997
- Leitlinie der Bundesapothekerkammer zur Qualitätsicherung: „Physiologisch-chemische Untersuchungen – Durchführung von Blutuntersuchungen“, Berlin 2006

## 9. Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Projektarbeit selbst und ohne fremde Hilfe angefertigt habe. Alle benutzten Quellen habe ich oben angegeben.

Pfaffenhofen, den 06.07.2007

Markus Wagner

## 10. Anlagen

1. Stammkundenkartenantrag und Datenschutzbeleg
2. Patientenmeldung zum „Pharmazeutischen Management“
3. Dokumentationsblatt für die Kommunikationsabrechnung
4. Patienteninformationsblatt
5. Arztinformationsbrief

**Anlage 1**

Muster-Apotheke, Anschrift	
<b>Datenschutz</b>	Eintragung durch die Apotheke Kundennummer:
Ja, ich möchte meine persönliche Kundenkarte bekommen:	
Name:	Vorname:
Straße:	PLZ/Ort:
Geburtsdatum:	Telefon:
Krankenkasse:	E-Mail:
Mit meiner Unterschrift erkläre ich mich entsprechend §3 des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) damit einverstanden, dass meine persönlichen Daten in der Apotheke gespeichert und verarbeitet werden. Die Daten dürfen ausschließlich innerhalb der Apotheke verwendet und nur zu meiner Beratung und Betreuung verwendet werden. Ich habe das Recht, jederzeit über die gespeicherten Daten Auskunft zu erhalten und diese löschen zu lassen. Eine Weiterleitung an Dritte untersage ich.	
Ort, Datum:	Unterschrift:

**Anlage 2**

Anmeldung zum „Pharmazeutischen Management“		
Patient		
Name:	Vorname:	
Geschlecht: <input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> w	Geburtsdatum:	Kundenkarten-Nummer:
Krankenversicherung		
<input type="checkbox"/> Barmer Pfaffenhofen, Poststr. 3, 85276 Pfaffenhofen, (Kassennummer: 8380007)		
<input type="checkbox"/> andere:	Krankenkassennr:	
Anschrift:		
Hausarzt		
Name:	Vorname:	
Anschrift:		
Tel.:		
Fax:		
Ansprechpartner in der Apotheke		
<input type="checkbox"/> Zum meinem Ansprechpartner in der Apotheke wähle ich Frau/Herrn:		
Dauermedikation		
<input type="checkbox"/> Wie in der Kundenkarte bereits hinterlegt (und bei Anmeldung überprüft und evtl. korrigiert !)		
<input type="checkbox"/> Es sollen noch folgende Medikamente hinzugefügt werden:		
Grunderkrankungen		
<input type="checkbox"/> Asthma bronchiale	<input type="checkbox"/> Chron. Bronchitis	<input type="checkbox"/> sonstige:
<input type="checkbox"/> Diabetes Typ 1	<input type="checkbox"/> Diabetes Typ 2	
<input type="checkbox"/> Hypertonie	<input type="checkbox"/> Rheumat. Formenkreis	
Unverträglichkeiten und arzneirelevante Allergien		
<input type="checkbox"/> Antibiotika, und zwar:		
<input type="checkbox"/> Konservierungsmittel, und zwar:		
<input type="checkbox"/> Parfum und Duftstoffe, und zwar:		
<input type="checkbox"/> sonst. Arzneistoffunverträglichkeit, und zwar:		
<input type="checkbox"/> sonst. arzneirelevante Allergie, und zwar:		
Besondere Lebensumstände		
<input type="checkbox"/> Raucher	<input type="checkbox"/> Leistungssportler	<input type="checkbox"/> Kontaktlinsenträger
<input type="checkbox"/> Schwangerschaft	<input type="checkbox"/> Stillzeit	
Leistungsanspruch (gem. Bestimmungen des Barmer-Service-Apotheken-Vertrages)		
<input type="checkbox"/> Integrationsvertrag-Basisleistungen: Arzneiservice, Check-Up-Service, Homeservice, Bonus-Service		
<input type="checkbox"/> Nur für Patienten, die an einem Disease-Management-Programm für Asthma/COPD teilnehmen: Leistungen des Pharmazeutischen Managements gemäß Barmer-Serviceapothekenvertrag: Erstellen und Führen eines Medikationsprofils, regelmäß. Medikationsbericht und pharm. Beratungsgespräch.		



## Anlage 4

Wichtige Information für alle unsere Kunden:

### **Wählen Sie jetzt die Muster-Apotheke zu ihrer Hausapotheke**

und profitieren Sie von unserem nochmals verbesserten Serviceangebot.

#### **Service – und zwar mit Niveau**

Die Zufriedenheit unserer Kunden liegt uns am Herzen. Deshalb gehören Serviceleistungen, die über die normale, pharmazeutische Beratertätigkeit hinausgehen, wie selbstverständlich zur Muster-Apotheke dazu. Egal ob es um die Überprüfung von Arzneimittel-Wechselwirkungen geht, ob wir in dringenden Fällen unseren Lieferservice anbieten, oder ob wir unseren Stammkunden beim Kauf von Kosmetikprodukten oder sonstigen apothekenüblichen Waren einen 5% Bonus einräumen – wir wollen, dass Sie sich bei uns gut aufgehoben fühlen.

Da lassen wir uns auch gerne einmal vom TÜV über die Schulter schauen – unsere Dienstleistungsqualität wird einmal jährlich durch den TÜV überprüft und zertifiziert.

#### **Ihre Hausapotheke**

Sie kennen unser Angebot bereits und sind mit unseren Bemühungen um Ihre Gesundheit zufrieden? Dann haben Sie ab jetzt die Gelegenheit, die Muster-Apotheke als Ihre ganz persönliche „Hausapotheke“ zu wählen. Denn das bietet uns die Möglichkeit, Ihnen eine noch größere Sicherheit im Umgang mit Arzneimitteln zu gewährleisten, Sie durch unsere kompetenten Mitarbeiter noch intensiver zu betreuen und zu beraten.

Durch eine optimale Arzneimittelanwendung und eine bestmögliche Gesundheitsvorsorge können wir so wieder ein Stück mehr zu Ihrer Lebensqualität und Ihrem Wohlbefinden beitragen.

Was das im Alltag bedeutet, haben wir für Sie zusammengefasst:

### **Die Hausapotheke und ihre Leistungen**

- **Arzneiservice:** Wir halten laufend Ihre Arzneimittel auf Ihrem ganz persönlichen Stammkundenkonto fest. So können wir jedes Arzneimittel, das Sie bei uns kaufen möchten, in Hinblick auf mögliche Neben- und Wechselwirkungen und Gegenanzeigen mit Ihren sämtlichen, auf Ihrem Stammkundenkonto verzeichneten Arzneimitteln prüfen. Also auch mit denjenigen, die Sie nicht am selben Tag abholen. Das schafft höchste Sicherheit bei der Arzneimittelanwendung.
- **Check-up-Service:** Nehmen Sie regelmäßig am Gesundheitscheck teil! Gegen geringe Gebühr überprüfen wir gemeinsam mit Ihnen wichtige Werte wie Blutzucker und Blutdruck, BMI, Cholesterin oder HbA1c. Denn wir wollen, dass Sie lange gesund bleiben. Und im Zweifelsfall können wir Ihnen rechtzeitig zum Arztbesuch raten.
- **Home-Service:** Im Krankheitsfall versorgen wir Sie mit dringend benötigten Arzneimitteln bis nach Hause ans Krankenbett.
- **Bonus-Service:** Sparen Sie beim Kauf von Kosmetikprodukten und sonstigen apothekenüblichen Waren. Der Stammkundenrabatt von 5% wird beim jeweils unmittelbar und sofort abgezogen.
- **Beratungs-Service:** Auf Wunsch können Sie eine Kontaktperson als **Ansprechpartner** benennen. Wenn Sie möchten, erstellen wir für Sie Ihr Arzneimitteldossier und helfen Ihnen bei medikamentenbezogenen Problemen. Gern führen wir mit Ihnen ein ausführliches pharmazeutisches Beratungsgespräch.

**Unser neues Hausapothekenmodell steht allen unseren Kunden offen**, gleich bei welcher Krankenkasse Sie versichert sind. Einzige Voraussetzung: Sie führen eine persönliche Kundenkarte, die nicht von anderen Familienangehörigen mitbenutzt wird.

## Anlage 4

# Das Barmer-Hausapothekenmodell



**Sie sind bei der Barmer-Ersatzkasse versichert? Für Sie steht die Muster-Apotheke als sogenannte Barmer-Serviceapotheke offen. Schreiben Sie sich bei uns ein und wählen Sie gleichzeitig einen Hausarzt Ihres Vertrauens – und Sie genießen weitere Vorteile.**

Was das im Alltag bedeutet, haben wir für Sie zusammengefasst:

### Die Barmer-Serviceapotheke und ihre Leistungen

- **Alle Leistungen der St. Johannis-Apotheke als Ihre Hausapotheke (wie umseitig beschrieben)**
- Ersparnis von Praxisgebühren **bei Ihrem Hausarzt von 30 € im Jahr**
- **Zusätzliche Sicherheit durch eine noch engere Zusammenarbeit und Abstimmung der St. Johannis-Apotheke mit Ihrem Hausarzt**

## Service – Immer unser höchstes Gebot!

Egal ob nun als Ihre Hausapotheke oder nicht. Folgende Serviceleistungen bieten wir allen unseren Kunden natürlich weiterhin:

- Vermietung von Inhalationsgeräten
- Vermietung von Milchpumpen
- Vermietung von Babywaagen
- Inkontinenzberatung (bei den meisten Inkontinenzhilfsmitteln erhalten Sie sogar Premium-Qualität ohne Aufzahlung)
- und vieles mehr....

**Sind Sie neugierig geworden oder haben Sie noch Fragen zum neuen Hausapothekenmodell?  
Wir stellen Ihnen gerne die Details vor!**

(Platz für Logo und Anschrift der Apotheke)

### Wir sind für Sie da:

Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag:	8:00 Uhr bis 18:30 Uhr
Mittwoch:	8:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Samstag:	8:00 Uhr bis 13:00 Uhr

## Anlage 5

Musterapotheke  
Apotheker N.N. e.K.  
Musterstr.  
00000 Musterstadt

Frau/Herr Dr. Muster-Hausarzt  
Praxisstr.  
00000 Paxisstadt  
Datum

Musterstadt,

Wichtige Information für alle umliegenden Praxen:

## **Die Muster-Apotheke – ihr Partner im Barmer Integrationsvertrag**



**Sehr geehrte(r) Frau/Herr Dr. Muster-Hausarzt**

Die Zufriedenheit ihrer und unserer Patienten liegt uns am Herzen. Deshalb gehören Serviceleistungen, die über die normale, pharmazeutische Beratertätigkeit hinausgehen, wie selbstverständlich zur Muster-Apotheke dazu. Natürlich nehmen wir auch am Barmer-Vertrag zur integrierten Versorgung teil.

Patienten, die Sie als Hausarzt wählen, können die Musterapotheke als „Hausapotheke“ auswählen und von folgenden Vorteilen profitieren:

- **Arzneiservice:** Wir halten laufend alle Arzneimittel auf dem persönlichen Stammkundenkonto fest, egal ob sie in ihrer Praxis oder vom Facharzt verordnet oder ob sie vom Patienten im Rahmen der Selbstmedikation gekauft wurden. So können wir jedes Arzneimittel in Hinblick auf mögliche Neben- und Wechselwirkungen und Gegenanzeigen prüfen, auch mit denjenigen Medikamenten, die nicht am selben Tag abgeholt wurden. Das schafft höchste Sicherheit bei der Arzneimittelanwendung.
- **Check-up-Service:** Gegen geringe Gebühr messen wir Blutzucker und Blutdruck, BMI und Cholesterin des Patienten. Bei auffälligen Werten werden die Patienten sofort zur genauen Überprüfung zu Ihnen in die Praxis geleitet.
- **Home-Service:** Im Krankheitsfall liefern wir dringend benötigte Arzneimitteln bis nach Hause ans Krankenbett.
- **Bonus-Service:** Beim Kauf von Kosmetikprodukten und sonstigen apothekenüblichen Waren (z.B. Pflaster, Blutzuckermessstreifen, etc.) erhalten unsere Stammkunden 5% Rabatt.

**So können Sie als Hausarzt vom Hausapothekenkonzept profitieren:**

- **Sie werden von uns sofort informiert, sollten Unklarheiten bei der Medikation des Patienten auftreten.** Wir werden uns in einem solchen Fall umgehend telefonisch in Verbindung setzen. Gemeinsam können wir das Problem dann sicherlich schnell lösen.
- **Auf Wunsch erhalten sie von uns eine Übersicht über die gesamte Medikation des Patienten zugesandt,** übersichtlich geordnet und mit den jeweiligen Bezugsdaten. So behalten Sie den Überblick, auch über Verordnungen der Facharztkollegen.

**Übrigens: Unser Hausapothekenkonzept steht allen unseren Kunden offen**, gleich bei welcher Krankenkasse Sie versichert sind. Allerdings besteht für diese Patienten nicht die Möglichkeit, bei der Praxisgebühr zu sparen und wir dürfen die Medikationsdaten erst nach Einholen einer gesonderten Einverständniserklärung des Patienten weitergeben

**Haben Sie noch Fragen zum neuen Hausapothekenservice?**

Bitte rufen Sie uns an:

(Platz für Logo, **Telefonnummer** und Anschrift der Apotheke)

**Wir sind für Sie da:**

Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag:	8:00 Uhr bis 18:30 Uhr
Mittwoch:	8:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Samstag:	8:00 Uhr bis 13:00 Uhr

**Ich und mein gesamtes Team freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit!**

**Mit freundlichen Grüßen**