

Medikamente abholen rund um die Uhr

Pharmazie Die Arnica-Apotheke bietet mit einem 24-Stunden-Abholautomat einen besonderen Service für ihre Kunden

VON LARISSA BENZ

Marktobersdorf Die Abholung eines rezeptpflichtigen Medikamentes in der Apotheke stellt die Kunden immer wieder auf eine Geduldsprobe. Denn häufig sind die angeforderten Arzneimittel nicht sofort verfügbar. Heißt in den meisten Fällen: Später wiederkommen, wenn das Präparat eingetroffen ist. Besonders ärgerlich ist das für Menschen, die auf dem Land wohnen oder aufgrund ihrer Arbeitszeiten unflexibel sind. Der Inhaber der Arnica-Apotheke, Enno Peppmeier, wollte dieses, durch Rabattverträge verursachte Problem (siehe Infokasten) für seine Kunden nicht hinnehmen. Hinzu kam, dass er über ein vollautomatisches Warenlager verfügt, in dem „noch viele Kapazitäten frei waren“.

Seit noch nicht allzu langer Zeit können seine Kunden nun ihre bestellten Medikamente an einem 24-Stunden-Automaten abholen. „Der bundesweit Erste dieser Art“, wie Peppmeier sagt. Sehr schlicht, an einer Wand vor der Eingangstür, steht das Terminal. Das Prinzip ist ganz einfach: Muss das gewünschte Medikament erst bestellt werden, erhält der Kunde vom Apotheken-Mitarbeiter einen Bestellschein mit Nummer. Ab der angegebenen Uhrzeit kann das Präparat dann rund um die Uhr am Automaten abgeholt werden.

Im automatischen Warenlager ist das Medikament unter der angegebenen Nummer eingelagert und wird beim Eintippen der Zahlen in den Abholautomaten befördert. 30 Sekunden öffnet sich dann ein Schlitz, und der Kunde kann das Präparat herausholen.

Wichtig ist Peppmeier, dass es sich um ein Zusatzangebot handelt: „Der Kunde kommt im ersten Schritt weiterhin zu uns zur Bera-



Enno Peppmeier, Inhaber der Arnica-Apotheke, demonstriert seinen 24-Stunden-Abholautomat. Hinter dem schlichten Kästchen steckt ein technisch komplexes System.

Foto: Heinz Budjarek

tung“. Mit dem Automaten werde lediglich die Abholung vereinfacht. Dies sei vor allem für Menschen, die während der Öffnungszeiten arbeiten müssen, von Vorteil. „Auch Nachtschichtler auf dem Weg zur Arbeit oder Kirchgänger am Sonntag nutzen unser Angebot“, sagt der Inhaber.

Aber auch während der Öffnungszeiten könne der Automat genutzt werden: So müssten Kunden, die lediglich ein bestelltes Präparat abholen wollen, sich nicht im Geschäft in der Schlange anstellen. Hieraus ergibt sich für Peppmeier ein weiterer Vorteil: Seine Mitarbeiter können sich ganz auf die Beratung konzentrieren. Skeptisch seien vor allem ältere Menschen oder Leute mit einer Technik-Abnei-

gung. „Natürlich können die Kunden auch weiterhin die Medikamente bei uns persönlich abholen“, sagt der Inhaber.

Die Idee zu einer Service-Einrichtung kurz vorm Eingang hatte Peppmeier schon länger. Gleichzeitig boten immer mehr Apotheken sogenannte Postkästen-Systeme an: Bei diesen können Mitarbeiter die bestellten Präparate in Fächern für die Kunden ablegen. Laut Peppmeier sind die Kapazitäten dieser Kästen aber begrenzt.

Er begann, mit einer spezialisierten Firma aus dem Stuttgarter Raum an einem völlig neuen System zu arbeiten. Gemeinsam tüftelten sie monatelang an einem Terminal, das mit dem automatisierten Warenlager der Apotheke verbunden ist –

und somit viel mehr Platz bietet als die klassischen Abholkästen. Dabei mussten die Verantwortlichen einige Hürden meistern: Sie setzten sich mit der Regierung von Schwaben und dem Landkreis in Verbindung. „Wir mussten lange Wege gehen, weil es zu dem Thema keine gesetzliche Verankerung gibt“. Nach einer Weile bekamen der Apotheker und die Firma Pharma Service Stations (PSS) grünes Licht für das Terminal.

Mittlerweile gibt es in Deutschland laut Karl-Peter Mödinger von der Firma PSS noch eine weitere Apotheke mit diesem Angebot. Bis Oktober sollen bundesweit fünf bis sechs Apotheken mit der Technik ausgestattet sein. „Wir müssen uns dazu aber in jedem Bundesland erst

Rabattverträge

● **Worum geht es?** Ein Rabattvertrag ist eine Vereinbarung zwischen einer Krankenkasse und einem Pharmahersteller. Hierbei sagt ein Pharmahersteller einer Kasse zu, auf ein **Medikament seiner Firma einen Rabatt zu gewähren**. Im Gegenzug versichert die Krankenkasse, dass alle ihrer Versicherten künftig nur dieses Präparat erhalten.

● **Einführung:** Seit 2007 sind Apotheken in der Bundesrepublik verpflichtet, gegen ein eingereichtes Rezept genau das wirkstoffgleiche Präparat herauszugeben, für das die Krankenkasse des Patienten einen Rabattvertrag abgeschlossen hat.

● **Ziel:** Mit den Verträgen wollten die Krankenkassen ihre **Ausgaben für Arzneimittel senken**. Auch für die Patienten sollten die Medikamente billiger werden. Einige Krankenkassen verzichten bei diesen Präparaten auf Zuzahlung des Kunden. (lb)

einmal eine Generalgenehmigung einholen“, sagt Mödinger. Aber können wirklich alle Medikamente über das System abgeholt werden? „Drei Prozent der Artikel sind nicht automatenfähig“, sagt Peppmeier. So könne die Anlage spezielle Flaschen oder Bündelpackungen wie Urin-Teststreifen nicht ausgeben. Eine Zahl, die für den Inhaber verschmerzbar ist.

Auch wenn der Automat die Abholung technisiert hat, möchte seine Apotheke weiterhin in erster Linie Präsenzapotheke sein. Bestellungen für rezeptpflichtige Medikamente müssen weiterhin bei den Mitarbeitern aufgegeben werden. „Der persönliche Kontakt steht bei uns immer noch an erster Stelle“, sagt Peppmeier.