



Telemedizin in der Apotheke

„Viel Service für einen geringen Aufwand“

Der Österreichische Apothekerverband bietet seinen Mitgliedern einen neuen Service in Kooperation mit dem heimischen Unternehmen drd doctors online. Die ÖAZ wollte wissen, was das telemedizinische Angebot kann und wie Apotheker davon profitieren können.

INTERVIEW: MAG. ANDREAS FEICHTENBERGER

drd doctors bietet kompetente medizinische Beratung im Internet.

Im Marketing würde man es als klassische Win-win-Situation bezeichnen, in einer Apotheke als besonderen Service für die Kunden – eine medizinische Beratung direkt in der Apotheke, wenn es einmal nötig sein sollte. Genau hier setzt eine neue Kooperation zwischen Apothekerverband und drd doctors online an, die eine telemedizinische Konsultationsmöglichkeit von Hausärzten via App ermöglicht – ohne Termin und Wartezeiten. Wir sprachen mit dem 1. Vizepräsidenten des Österreichischen Apothekerverbands, Mag. pharm. Thomas Veitschegger, und dem Geschäftsführer von drd doctors, Dr. Clemens Billek, über die Akzeptanz des vor vier Monaten gestarteten Projekts und dessen Potenzial für die Zukunft.

ÖAZ Sie starteten im Oktober 2020 ein erstes Pilotprojekt in Wien. Wie kam es zur Kooperation?

MAG. PHARM. THOMAS VEITSCHEGGER Wir haben uns schon längere Zeit mit dem Gedanken gespielt, ein solches Projekt auf die Beine zu stellen, und im Vorfeld mit mehreren potenziellen Partnern gesprochen und verhandelt. Letztlich haben wir uns für das Angebot von drd doctors online entschieden, weil hier bereits ganz konkrete Erfahrungswerte vorhanden waren, und weil es sich um ein österreichisches Unternehmen handelt. Die Notwendigkeit einer solchen Kooperation ergibt sich in erster Linie aus der Tatsache, dass in manchen Regionen Österreichs das allgemeinmedizinische Angebot immer dünner wird und so Versorgungslücken entstehen. Die Telemedizin in Apotheken kann dieses Problem reduzieren.

DR. CLEMENS BILLEK Wir sind im April 2020 inmitten der COVID-19-Krise

mit unserem Angebot live gegangen und konnten so einen innovativen Service auf den Markt bringen, in einer Zeit, in der viele Menschen nicht in eine Ordination gehen konnten oder wollten. drd doctors online besteht derzeit aus zwei Komponenten: Einerseits aus der Hausärzte-Hotline, die Videokonsultationen mit Allgemeinmedizinern ohne Wartezeiten und Termin ermöglicht – Patienten müssen in der Regel nicht einmal drei Minuten warten, bis sie drankommen. Andererseits haben die Patienten die Möglichkeit, eine elektronische Gesundheitsakte anzulegen, in der beispielsweise ihre Rezepte und Überweisungen gespeichert werden. Im Februar kommen noch die Arztsuche und Kontaktmöglichkeit dazu. Wir haben gesehen, dass viele Menschen am Land unser Angebot nutzen, weil dort auch die Dichte der Ärzte geringer ist. Aber es sind auch Patienten im urbanen Raum an einem solchen Service interessiert. Unser Pilotprojekt startet mit der Ameisapothek und der ÖGK in Wien. Der lokale Hausarzt ist in Pension gegangen und konnte keinen Nachfolger finden – das Problem kennt man nicht nur am Land.

ÖAZ Wie sieht Ihre erste Bilanz aus?

BILLEK Es gab ein großes Interesse unter den Apothekern. Aber es gab auch Verunsicherung. Die professionellen Rahmenbedingungen bei drd docs online und dass wir nur mit österreichischen Ärzten als Partnern agieren, hat Vertrauen geschaffen. Bis dato haben sich rund 30 Apotheken angemeldet, und es kommen durchschnittlich zwei Apotheken pro Woche dazu. Wir sind mit den Zahlen – vor allem in Anbetracht dessen, dass es den Service noch nicht sehr lange gibt – also durchaus zufrieden. Betrachtet man die geografische Verteilung, zeigt sich, dass die teilnehmenden Apotheken gut über Österreich verteilt sind.

VEITSCHEGGER Bevor wir die Kooperation gestartet haben, führten wir noch eine Umfrage unter unseren Mitgliedern durch. Das Interesse war durchaus groß, und 95 % aller Antworten sprachen sich für ein solches Angebot aus.



„Wir wollten uns neuen digitalen Herausforderungen stellen und eine Dienstleistung ins Leben rufen, die sowohl für Kunden als auch Apotheker einen Mehrwert bietet.“

Mag. pharm. Thomas Veitschegger
1. Vizepräsident des Österreichischen Apothekerverbands

Das war für uns der Auftrag, hier tätig zu werden. Inzwischen haben auch die Landesgruppen angefangen, die Kooperation mit drd doctors online aktiv zu publizieren, und wir rechnen hier mit weiteren Interessenten.

ÖAZ Welche Voraussetzungen müssen die Apotheken erfüllen, um den Service anbieten zu können?

BILLEK Der Aufwand ist sehr überschaubar. Auf der einen Seite ist es ein abgetrennter Raum, den die Apotheke zur Verfügung stellen muss, in dem die Privatsphäre des Patienten gewahrt bleibt und dieser in Ruhe mit dem Arzt sprechen kann. Auf der anderen Seite sind es die geringen technischen Voraussetzungen, die erfüllt wer- ➔

→ den müssen. Der Apotheker braucht ein Tablet, einen Laptop oder einen PC, einen Internetanschluss und einen kleinen Drucker. Selbstverständlich bieten wir auch eine entsprechende Einschulung des Apothekenpersonals, die ungefähr zwei Stunden in Anspruch nimmt. Wer es wünscht, bekommt bei drd doctors online auch ein günstiges Package mit all diesen Komponenten. Ansonsten ist unser Service vollkommen kostenfrei.

ÖAZ Was darf der Apotheker für diese Leistung verlangen?

VEITSCHEGGER Das steht jedem Apotheker vollkommen frei. Die Apotheken können einen Infrastrukturbeitrag einheben, den sie selbst bestimmen. Eine Konsultation kostet den Kunden in der Apotheke 45 Euro, 5 Euro weniger als bei einer privaten Nutzung.

BILLEK Die Erfahrung hat uns gezeigt, dass viele Apotheker ihren Kunden 5 Euro für die Benutzung der Infrastruktur verrechnen. So zahlt der Kunde zwar den gleichen Preis wie eine Privatperson zu Hause, hat aber den Vorteil, dass er bereits vor Ort in der Apotheke ist und sein Rezept gleich einlösen kann. Dieses Prinzip folgt der Idee des One-Stop-Shop-Prinzips. Es gibt kaum Länder in Europa, in denen bisher so ein Angebot existiert.

VEITSCHEGGER Man muss hier noch



„Österreich ist damit Spitzenreiter. Es gibt bisher kaum Länder in der EU, in denen dieses One-Stop-Shop-Prinzip umgesetzt ist.“

Dr. Clemens Billek
Gründer und Geschäftsführer
von drd doctors online

erwähnen, dass der Patient sein Rezept nicht in der Apotheke einlösen muss, in der er die Konsultation mit dem Hausarzt vorgenommen hat. Es bleibt natürlich auch hier das Prinzip der freien Apothekenwahl aufrecht.

ÖAZ Wie sehen die weiteren Pläne für die Zukunft aus?

VEITSCHEGGER Wir wollten uns neuen digitalen Herausforderungen stellen und eine Dienstleistung ins Leben rufen, die sowohl für Kunden als auch Apotheker einen Mehrwert bietet. Das haben wir mit dem telemedizinischen Angebot von drd doctors online geschafft – gerade in Zeiten von COVID-19. Nun heißt es von unserer Seite zunächst einmal, das Projekt stärker voranzutreiben, bevor wir über weitere Pläne nachdenken.

BILLEK Wir arbeiten hart an einer Erweiterung der Funktionalitäten bei drd doctors online. Darüber hinaus möchten wir in den nächsten Monaten in Absprache mit dem Apothekerverband eine Erweiterung unserer Öffnungszeiten ermöglichen. So soll es beispielsweise auch Samstagvormittag möglich werden, eine Konsultation durchzuführen. Das wäre eine für Apotheker wie Patienten sinnvolle Erweiterung des Angebots.

ÖAZ Danke für das Gespräch.

IM ÜBERBLICK

DRD DOCTORS

Das österreichische Start-up drd doctors online bietet via Smartphone-App oder Desktop Zugang zu Ärzten und zu hausärztlicher Beratung ohne lange Wartezeiten. Patienten können die für drd doctors tätigen Hausärzte (Wahlärzte) per Videoanruf konsultieren, Symptome abklären oder sich Rezepte ausstellen lassen. drd doctors wurde 2020 mit dem eAward in der Kategorie „Qualität und Sicherheit“ ausgezeichnet (Fachmagazin Report), drd-doctors-Gründer und Geschäftsführer Clemens Billek war als Österreicher des Jahres in der Kategorie „Start-up“ im Rahmen der Austria 20 (Die Presse) nominiert. Der DSGVO-konforme Dienst kostet € 45,- in der Einzelkonsultation in der Apotheke oder € 9,99 pro Monat im Abo.

Detaillierte Infos zu den Dienstleistungen von drd doctors online und dem Registrierungsprozess finden Sie unter www.drd.at.

