

Dienstleistungen

Kostenlose Hilfe

Wer eine Apotheke betritt, tut dies, um ein Medikament zu kaufen oder um Antworten auf Gesundheitsfragen zu erhalten; in beiden Fällen wird er unterstützt.

VON ANDRÉ JABERG
Mehr als 340 000 Menschen öffnen täglich die Türe, um eine der 1800 Apotheken in der Schweiz zu betreten. Der eine rutschte beim Salamischälen mit dem Messer ab und hat sich in den Daumen geschnitten, die andere leidet unter dem Föhn, der bei ihr eine Migräne verursacht hat. Die Apothekerin oder der Apotheker kann in beiden Fällen helfen: Der Salamilibhaber erhält Desinfektionsmittel und Pflaster, die Wetterföhler ein Kopfschmerzen linderndes Medikament. «Je nachdem desinfiziere ich die Wunde am Daumen und verbinde ihn gleich selber. Stelle ich fest, dass die Verletzung genäht werden muss, verweise ich den Patienten an einen Arzt», erklärt Apothekerin Daniela Friedli von der Bahnhof-Apotheke Lyss AG in Lyss. Und wenn sich im Gespräch mit der von Migräne Geplagten herausstellen sollte, dass sie seit geraumer Zeit an Kopfschmerzen leidet, die wetterunabhängig sind, so empfiehlt Daniela Friedli ebenfalls die Konsultation eines Arztes.
Die Apothekerin hat das Wissen, im Kundengespräch zu erkennen, wenn eine weitergehende Untersuchung nötig ist.

Wird vom Kunden eine weiterführende Beratung explizit gewünscht oder wird dieses Gespräch von der Apothekerin, dem Apotheker dringend empfohlen, so verrechnen manche Apotheken einen Unkostenbeitrag. Beispielsweise 15 Franken.
Die Apotheke ist eine der wenigen Institutionen, in denen akademisch ausgebildetes Fachpersonal ohne Voranmeldung, kontaktiert werden kann. Apotheken sind mit ihren Mitarbeitenden eine tragende Säule in der medizinischen Grundversorgung. Kunden werden zu allen Gesundheitsfragen kompetent beraten. Die Apotheke ist für chronisch und mehrfach kranke Menschen zudem ein wichtiger Anker, um ihre Lebensqualität hoch zu halten und damit sie ihre Medikamente sicher und richtig einnehmen.
Der Kundin, dem Kunden wird für die Erklärung und Abgabe eines Medikamentes keine separaten Beratungsgebühren verrechnet. Aber: Apotheken beschäftigen gut ausgebildetes Personal, das bezahlt werden will, dazu fallen hohe Mietkosten für das Geschäft an.

Quersubventioniert. Die kostenlose Beratung in Apotheken ist möglich, weil sie durch den Verkauf von Produkten –

beispielsweise von rezeptfreien Medikamenten – abgegolten werden kann. Patienten beziehen in der Apotheke auch verschreibungspflichtige Arzneimittel. Diese werden mit den Krankenkassen abgerechnet (siehe auch News unten). Viele Apotheken können nur dank diesem Anteil überleben. Deshalb ist es nachvollziehbar, wenn Apothekerin Daniela Friedli besondere Dienstleistungen mit einem bescheidenen Betrag verrechnet. «Wünscht ein Kunde, dass wir die Zecke in seiner Haut entfernen, so tun wir das selbstverständlich, verrechnen aber unseren Aufwand.» Daniela Friedli informiert ihn in einem solchen Fall auch über die von Zecken übertragenen (gefährlichen) Krankheiten Borreliose und FSME.

Entlastung. Für den Zecken-Geplagten ist der Gang in die Apotheke – trotz Unkostenbeitrag – günstiger als ein Arztbesuch. Die Apotheke hilft in diesem Fall zudem, das teure Gesundheitswesen in der Schweiz zu entlasten.
Und wenn der Schnitt doch tiefer, die Kopfschmerzen eine andere, ernstere Ursache haben, ist der Patient und die Patientin in der Apotheke am richtigen Ort – weil die Apothekerin oder der Apotheker die Beschwerden einschätzen können und einen Arztbesuch empfehlen wird. ■

Apothekerin Daniela Friedli versorgt die Wunde einer Patientin.

La pharmacienne Daniela Friedli soigne la blessure d'une cliente.



PHOTO: JOEL SCHWEIZER

Services

Aide gratuite

Celui qui se rend dans une pharmacie pour acheter un médicament ou obtenir des réponses à un problème de santé peut compter sur une aide gratuite.

PAR ANDRÉ JABERG
Plus de 340 000 personnes poussent chaque jour la porte d'une des 1800 pharmacies de Suisse. L'une s'est blessée au pouce gauche en coupant du salami, l'autre souffre du föhn, qui a provoqué une forte migraine. Le pharmacien peut apporter son aide dans les deux cas: l'amateur de salami y obtient du désinfectant et des sparadraps, celui qui est sensible à la météo un médicament qui calme ses maux de tête. Dans un cas normal et pour autant que le pharmacien ne remarque rien de particulier lorsqu'il s'entretient avec le client. «Dans un tel cas, je désinfecte la plaie du pouce et je la panser moi-même. Cependant, si je constate que la blessure est trop importante et nécessite des points de suture, j'oriente le patient vers un médecin», explique Daniela Friedli, pharmacienne à la Bahnhof-Apotheke Lyss AG. Et si, lors d'un entretien avec la dame souffrant de migraines, il s'avère qu'elle souffre de maux de tête indépendants de la météo depuis un certain temps, Daniela Friedli recommande de consulter un médecin.

Le pharmacien a les connaissances et la compétence nécessaires pour reconnaître, au fil de la conversation avec le client, si un examen complémentaire est nécessaire.

Coûts. Les services de Daniela Friedli et de ses collègues sont généralement gratuits. Toutefois, si le client demande explicitement des conseils supplémentaires pour son problème de santé, ou si le pharmacien recommande fortement cet entretien, certaines pharmacies facturent une modeste contribution aux frais. Par exemple 15 francs.

La pharmacie est l'une des rares institutions où on peut entrer directement en contact, c'est-à-dire sans devoir prendre rendez-vous, avec des professionnels de formation universitaire. Grâce à leur personnel qualifié, les pharmacies sont un pilier des soins médicaux de base. Les clients sont conseillés avec compétence sur toutes les questions de santé. La pharmacie est également un point d'ancrage important pour les personnes atteintes de maladies chroniques et multiples, afin de préserver leur qualité de vie et de s'assurer qu'elles prennent leurs médicaments correctement et en toute sécurité.

Il est clair que le client n'a pas à payer de frais de consultation distincts pour la délivrance d'un médicament spécifique et les explications qui l'accompagnent. Mais les pharmacies emploient un personnel bien formé qui veut

être rémunéré, et les frais de location des locaux sont élevés.

Subventionnements. La gratuité des conseils en pharmacie n'est possible que parce qu'elle peut être compensée par la vente de produits, par exemple des médicaments en vente libre. Les patients se procurent également des médicaments sur ordonnance à la pharmacie. Ceux-ci sont directement payés par les caisses d'assurance maladie (voir aussi les news ci-dessous). De nombreuses pharmacies ne peuvent maintenir leurs services que grâce à cette compensation. Il est donc compréhensible que Daniela Friedli facture un montant modeste pour des prestations particulières.

«Lorsque la clientèle vient nous voir et souhaite que nous lui retirions une tique, nous lui demanderons de payer notre travail.» Dans ce cas, Daniela Friedli informe aussi le client sur les dangereuses maladies transmises par les tiques que sont la borreliose et la FSME.

Décharge. Pour la personne mordue par une tique, se rendre en pharmacie, malgré la participation aux frais, coûte nettement moins cher qu'une consultation médicale, pour autant qu'elle ait encore un médecin de famille. La pharmacie contribue à décharger le coûteux système de santé suisse.

Et si la coupure est profonde ou que les maux de tête ont une cause plus grave que le föhn, le patient est au bon endroit à la pharmacie: le pharmacien est en mesure d'évaluer correctement les symptômes et de recommander une consultation chez le médecin. ■

DER RAT LE CONSEIL



DANIELA FRIEDLI, BAHNHOF-APOTHEKE LYSS AG, LYSS

«Die Leute suchen Apotheken beispielsweise wegen Kopfschmerzen, Erkältung, Magen-Darm-Problemen auf, aber auch wegen schon länger andauernden Beschwerden. Das zeigt, dass die Apotheke bei gesundheitlichen Problemen die erste Anlaufstelle ist. Dank der persönlichen Beratung und Betreuung leisten Apotheken einen wesentlichen Beitrag in der medizinischen Grundversorgung. Apotheken entlasten Hausärzte und Notfallstationen und sie garantieren einen sicheren Umgang mit und eine optimale Wirkung von Medikamenten. Haben Sie gesundheitliche Beschwerden? Zögern Sie nicht und lassen Sie sich in Ihrer Apotheke beraten.»

«Les gens se rendent à la pharmacie par exemple pour des maux de tête, des rhumes, des problèmes gastro-intestinaux, mais aussi pour des troubles qui durent depuis plus longtemps déjà. Cela montre que la pharmacie est le premier point de contact pour les problèmes de santé. Grâce aux conseils et à la prise en charge personnalisés qu'elles assurent, les pharmacies contribuent de manière significative aux soins médicaux de base. Les pharmacies allègent la charge des médecins généralistes et des services d'urgence et garantissent une utilisation sûre et une efficacité optimale des médicaments. Vous avez des problèmes de santé? N'hésitez pas et demandez conseil à votre pharmacie!»

NEWS

Das neue Tarifmodell Leistungsorientierte Abgeltung, LOA V, hat zum Ziel, den Tarif auf die individuellen Betreuungs- und Beratungsbedürfnisse der Kunden abzustimmen. Aktuell werden die Leistungen mit fixen Pauschalen verrechnet. Mit LOA V sollen die Leistungen gemäss dem Betreuungsaufwand spezifischer verrechnet werden, was, gemäss Apothekenverband Pharmasuisse, sach- und leistungsgerechter sei. Der Patient solle personalisierter unterstützt werden, sei es im Rahmen einer ärztlichen Verordnung eines neuen Medikamentes oder bei Care-Programmen bei einer chronischen Erkrankung, die die Chancen auf einen Behandlungserfolg erhöhen. Damit soll sichergestellt werden, dass die Kosten nachvollziehbarer und aufwandgerechter (Verursacherprinzip) gestaltet werden.

Le nouveau modèle tarifaire de rémunération basée sur les prestations, RBP V, vise à adapter le tarif aux besoins individuels des clients en matière de prise en charge et de conseil. Actuellement, les services sont facturés à des taux forfaitaires fixes. Avec la RBP V, les prestations seront facturées en fonction des coûts réels de la prise en charge, ce qui, selon Pharmasuisse, est plus approprié et lié aux prestations. Le patient devrait obtenir une prise en charge plus personnalisée, dans le cadre de la prescription d'un nouveau médicament par un médecin ou dans le cas de programmes de soins pour les maladies chroniques, ce qui augmente les chances de succès du traitement. Cela devrait garantir que les coûts soient plus compréhensibles et plus conformes aux charges effectives (principe de causalité).

APOTHEKERVEREIN BIEL UND UMGEBUNG

SOCIÉTÉ DES PHARMACIENS DE BIENNE ET ENVIRONS



IHRE APOTHEKE – die erste Anlaufstelle für alle Gesundheitsfragen.



VOTRE PHARMACIE – pour toute question de santé.

Dienstapotheken **0842 24 24 24**
Offene Apotheken
www.nofall-biel.ch
Pharmacies ouvertes
www.urgences-bienne.ch

BIEL / BIENNE	
Amavita Apotheke Dr. Steiner AG Gumy Daniel	Bahnhofstrasse 9 058 851 35 61
Amavita Apotheke Stern Chaemi Fatemeh	Collègasse 17 058 851 32 35
Apotheke 55 Zingg Hanspeter	Bahnhofstrasse 55 032 322 55 00
Apotheke zur Mühlebrücke Jolissaint Fernand	Kanalgasse 1 032 322 41 40
Battenberg Apotheke Durtschi Peter	Mettstrasse 144 032 341 55 30
Apotheke Dr. Hysek Dr. Hysek Cédric	Bözingenstr. 162 032 345 22 22
Dufour Apotheke Boillat Yves	Rue Dufour 89 032 342 46 56
Pharmacie Dr. Hilfiker Hilfiker Marc-Alain	Bahnhofplatz 10 032 323 11 23
BRÜGG	
Dorfapotheke Brügg Schudel Christoph	Bielstrasse 12 032 373 14 60
NIDAU	
Schloss Apotheke Nidau Favre Karin	Hauptstrasse 30 032 331 93 42
IPSACH	
Dorf Apotheke Ipsach Koch Andreas	Hauptstrasse 17 032 333 15 33
LYSS	
Apotheke Lyssbach Kummer Anne	Steinweg 26 032 384 54 54
Bahnhof-Apotheke Lyss Friedli Daniela	Bahnhofstrasse 6 032 384 13 70
AARBERG	
Toppfarm Apotheke im Stedtl Thomet Angela	Stadtplatz 52 032 391 71 61
Toppfarm Apotheke im Center Laubscher Daniela	Bahnhofstrasse 11 032 391 71 67