

## DIENSTLEISTUNGEN

## Apotheker entlasten Ärzte

**Niederschwellige Gesundheitsangebote in der Apotheke entlasten Arztpraxen sowie Notfallstationen.**

VON  
MICHÈLE  
MUTTI

Die Corona-Pandemie hat die Angebote von Dienstleistungen in Apotheken aufgrund der Covid-Tests und der Impfungen einer breiten Öffentlichkeit bekannt gemacht. Neue Dienstleistungen werden aber schon seit Jahren entwickelt. Ein breites Spektrum von pharmazeutischen Dienstleistungen prägt heute die Berufspraxis von Apothekerinnen und Apothekern. Der Paradigmenwechsel des Apothekers vom Logistiker hin zum systemrelevanten Anbieter von Dienstleistungen für die medizinische Grundversorgung wird sich in Zukunft verstärken.

**Fachpersonal.** Die Kernaufgaben der Apotheken sind die Versorgung der Bevölkerung mit qualitativ hochwertigen Arzneimitteln und die fachliche Beratung. Neben bekannten Dienstleistungen wie Beratung zu den kostensparenden Generika, Blutdruck messen und Hauslieferdienst werden heute zusätzlich vermehrt solche im medizinischen und analytischen Bereich angeboten. «Dazu gehören Impfungen, diagnostische Tests, Blutanalysen, Konsultationen und Betreuungsprogramme. Die Apotheke vermietet aber auch Gehstöcke, Milchpumpen oder Babywaagen. Das Fachpersonal entfernt Zecken, versorgt Wun-

den oder hilft beim Rauchstopp», sagt Apotheker David Vogel von der Geno-Apotheke in Lengnau. Eine beliebte Dienstleistung sei unter anderem die «Pille danach» oder die Reiseberatung sowie Allergietests und das Messen von Blutdruck oder Lipidwerten. «Es sind niederschwellige Gesundheitsangebote, welche die Arztpraxen und Notfallstationen entlasten», erklärt Vogel. Das Umsetzen von neuen Dienstleistungen sei personal-, zeit- und kostenintensiv, erfordere geeignete Räumlichkeiten und werde von den Krankenkassen meist nicht rückvergütet.

**Diskretion.** Als Dienstleistungen werden in öffentlichen Apotheken Angebote für Kundinnen und Kunden bezeichnet, die nicht in einem direkten Zusammenhang mit der klassischen Herstellung und der Abgabe von Medikamenten stehen. Medizinische und pharmazeutische Dienstleistungen werden auch aufgrund der regelmässigen Preissenkungen der Medikamente vermehrt angeboten. «Sie werden in einem separaten Raum unter Wahrung der Diskretion durchgeführt», so Vogel. «Um Dienstleistungen anbieten zu können, müssen natürlich gewisse Voraussetzungen erfüllt sein», sagt der Apotheker weiter. Das seien beispielsweise die Absolvierung von Kursen, die Einrichtung des Beratungsraumes, der Kauf und die Wartung von Analysegeräten und kantonale Bewilligungen. An der Durchführung können neben den Apothekerinnen und

Apothekern auch die Pharma-Assistentinnen und -assistenten beteiligt sein.

**Abrechnung.** Die Kundinnen und Kunden müssen die meisten Dienstleistungen selber bezahlen. Diese können nicht mit den Krankenkassen abgerechnet werden. Vogel: «Die Etablierung neuer Dienstleistungen ist anspruchsvoll, und sie ist mit einem hohen bürokratischen Aufwand verbunden. Aufgrund der Einteilung in die protokollpflichtige ‚Liste B+‘ können auch verschreibungspflichtige Medikamente unter Verwendung eines Algorithmus abgegeben werden. Auch dies führt zur Entlastung von Hausarztpraxen aufgrund der Reduktion ‚banaler‘ Konsultationen», sagt der Fachmann.

Viel zusätzliche Arbeit generierten die fehlenden Medikamente, welche um die 1000 verschiedene Packungen ausmachten. Hier sei die Suche und Beschaffung eines adäquaten Ersatzes, beispielsweise durch Import aus dem Ausland, zeitaufwendig. Es sei nicht zielführend, dass aufgrund von Preissenkungen die Abgabe von Medikamenten mit Zusatzeinnahmen der Dienstleistungen quersubventioniert werde. Vogel betont, dass die Dienstleistungen der Apotheke idealerweise ins regionale Gesundheitssystem eingebunden werden. «Andere Akteure wie Hausärzte, die Spitex oder das Spital sollen informiert werden, damit eine gute Zusammenarbeit möglich ist.»

## SERVICES

## Les pharmaciens soulagent les médecins

**Les offres de santé à bas seuil dans les pharmacies soulagent les cabinets médicaux ainsi que les services d'urgence.**

PAR  
MICHÈLE  
MUTTI

La pandémie de Covid a fait connaître à un large public les services proposés en pharmacie, grâce aux tests et à la vaccination. Ces nouveaux services se développent toutefois depuis des années. Un large éventail de prestations pharmaceutiques caractérise aujourd'hui la pratique professionnelle. L'évolution de l'activité du pharmacien qui, de logisticien, devient un fournisseur de services d'importance systémique pour les soins médicaux de base, va s'accroître à l'avenir.

**Personnel spécialisé.** Les tâches principales des pharmaciens sont l'approvisionnement de la population en médicaments de haute qualité et le conseil professionnel. Outre les prestations bien connues telles que le conseil sur les médicaments génériques économiques, la mesure de la tension artérielle et la livraison à domicile, de plus en plus de services sont aujourd'hui proposés dans le domaine médical et analytique. «Il s'agit notamment de vaccinations, tests de diagnostic, analyses de sang, consultations et programmes d'accompagnement. Mais la pharmacie loue également des béquilles, des tire-lait ou des pèse-bébés. Le personnel retire les tiques, soigne les plaies ou aide à arrêter de fumer», explique David Vogel, pharmacien à la Geno-Apotheke

de Longeau. Parmi les prestations appréciées figurent notamment la «pilule du lendemain» ou les conseils aux voyageurs, ainsi que les tests d'allergie et la mesure de la tension artérielle ou des taux de lipides. «Ce sont des offres de santé à bas seuil qui déchargent les cabinets médicaux et les services d'urgence», explique le pharmacien. Mais la mise en œuvre de ces nouveaux services nécessite du personnel, du temps et de l'argent, requiert des locaux adaptés et n'est généralement pas remboursée par les caisses d'assurance maladie.

**Discrétion.** On entend par prestations de services en pharmacie les offres destinées aux clients qui ne sont pas en lien direct avec la fabrication et la remise classiques de médicaments. Des services médicaux et pharmaceutiques sont également de plus en plus proposés en raison des baisses de prix régulières des médicaments. «Ils s'effectuent dans un local séparé, avec la plus grande discrétion», explique David Vogel. «Pour pouvoir proposer ces services, il faut bien sûr remplir certaines conditions», poursuit le pharmacien. Il s'agit par exemple de suivre des cours, d'aménager la salle de consultation, d'acheter et d'entretenir des appareils d'analyse et d'obtenir des autorisations cantonales. Outre les pharmaciennes et pharmaciens,

les assistantes et assistants en pharmacie peuvent également participer à leur réalisation.

**Facturation.** La clientèle doit payer elle-même la plupart des services. Ceux-ci ne peuvent pas être facturés aux caisses d'assurance maladie. David Vogel: «La mise en place de nouveaux services est exigeante et implique une lourde bureaucratie. En raison de leur classification dans la 'liste B+' soumise à documentation, certains médicaments remis sur prescription médicale peuvent également être délivrés au moyen d'un algorithme. Cela permet aussi de désengorger les cabinets des médecins généralistes en permettant de réduire le nombre de consultations banales», explique le pharmacien.

Les médicaments en rupture de stock, qui concernent environ 1000 emballages différents, génèrent beaucoup de travail supplémentaire. Dans ce cas, la recherche et l'obtention d'un remplaçant adéquat, par exemple par l'importation de l'étranger, prendrait beaucoup de temps.

Il n'est pas judicieux que les baisses de prix entraînent un subventionnement croisé de la distribution de médicaments par des recettes supplémentaires provenant des services. David Vogel souligne que les services de la pharmacie devraient idéalement être intégrés dans le système de santé régional. «D'autres acteurs comme les médecins de famille, les services d'aide et de soins à domicile ou l'hôpital doivent être informés afin qu'une bonne collaboration soit possible.»

## DER RAT LE CONSEIL



David Vogel,  
Geno-Apotheke, Lengnau

Jede Apotheke bietet andere Dienstleistungen an, je nach geschäftlicher Ausrichtung und Bedürfnis der Kunden. Die meisten Dienstleistungen können üblicherweise unmittelbar und ohne Anmeldung durchgeführt werden. Aber: «Beispielsweise dauert es bei einem Impfstoff in der Regel eine halbe Stunde, bis er nach der Kühlung die richtige Temperatur zur Injektion erreicht hat.» Apotheken haben zwar lange Öffnungszeiten, es ist keine Konsultation erforderlich und es handelt sich um ein niederschwelliges Angebot (siehe Artikel oben). Dennoch empfiehlt es sich in jedem Fall, sich vorgängig bei der Apotheke seiner Wahl zur gewünschten Dienstleistung zu informieren sowie einen Termin zu reservieren oder zumindest genügend Zeit einzuplanen. So können unvorhersehbare Wartezeiten vermieden werden.

Chaque pharmacie offre des services différents, en fonction de son orientation commerciale et des besoins de ses clients. La plupart de ces services peuvent généralement être obtenus sans délai ni inscription préalable. Mais: «Pour un vaccin réfrigéré par exemple, il faut généralement une demi-heure afin que la température adéquate pour l'injection soit atteinte.» Les pharmacies ont certes de longues heures d'ouverture, une consultation n'est pas nécessaire et il s'agit d'une offre à bas seuil (voir article ci-dessus). Il est toutefois toujours recommandé de se renseigner au préalable auprès de la pharmacie de son choix sur le service souhaité et de fixer un rendez-vous, ou au moins de prévoir suffisamment de temps. Cela permet d'éviter des temps d'attente imprévisibles.

## NEWS

Rezepte für Heilmittel sollen künftig elektronisch ausgestellt und eingelöst werden. Die Änderung gehört zum teilrevidierten Heilmittelgesetz, das der Bundesrat am 8. Dezember in die Vernehmlassung schickte. Jede Verschreibung könne so eindeutig gelesen und digital übertragen werden. Die Selbstbestimmung der Patienten sowie die freie Apothekenwahl sollen gewährleistet werden. Mit dem überarbeiteten Gesetz wird zudem die Rechtsgrundlage für einen obligatorischen elektronischen Medikationsplan geschaffen. Ziel sei es, die Medikationssicherheit, die Akzeptanz und die Therapietreue zu erhöhen sowie mehr Transparenz und einen besseren Informationsaustausch zwischen allen behandelnden Gesundheitsfachpersonen zu schaffen.

À l'avenir, les ordonnances pour les produits thérapeutiques seront établies et délivrées électroniquement, selon la révision partielle de la loi sur les produits thérapeutiques, mise en consultation le 8 décembre par le Conseil fédéral. Chaque prescription pourrait ainsi être lue de manière sûre et transmise numériquement. L'autodétermination des patients ainsi que le libre choix de la pharmacie doivent continuer à être garantis. La loi révisée crée aussi la base juridique pour un plan de médication électronique obligatoire. L'objectif est d'augmenter la sécurité de la médication, l'acceptation et l'observance du traitement ainsi que plus de transparence et un meilleur échange d'informations entre professionnels de la santé.

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.

**NOTDIENSTAPOTHEKE | PHARMACIE DE GARDE**

24 Stunden | 24 heures



**0842 24 24 24**

www.notfall-biel.ch | www.urgences-bienne.ch

## BIEL / BIENNE

**Amavita Apotheke Stern** Collègegasse 17  
Ghaemi Fatemeh 058 851 32 35

**Apotheke zur Mühlebrücke** Kanalgrasse 1  
Jolissaint Fernand 032 322 41 40

**Battenberg Apotheke** Mettstrasse 144  
Durtschi Peter 032 341 55 30

**Apotheke Dr. Hysek** Bözingenstr. 162  
Dr. Hysek Cédric 032 345 22 22

**Dufour Apotheke** Rue Dufour 89  
Boillat Yves 032 342 46 56

**Medbase Apotheke Biel Bahnhof** Bahnhofplatz 10  
Hänni Gaëlle 032 323 11 23

## BRÜGG

**Dorfapotheke Brügg** Bielstrasse 12  
Bron Senne 032 373 14 60

## NIDAU

**Schloss Apotheke Nidau** Hauptstrasse 30  
Chiorean Ana 032 331 93 42

## IPSACH

**Dorf Apotheke Ipsach** Hauptstrasse 17  
Koch Andreas 032 333 15 33

## LYSS

**Apotheke Lyssbach** Steinweg 26  
Arnold Dominik 032 384 54 54

**Bahnhof-Apotheke Lyss** Bahnhofstrasse 6  
Friedli Daniela 032 384 13 70

## AARBERG

**Toppfarm Apotheke im Stedtl** Stadtplatz 52  
Thomet Angela 032 391 71 61

**Toppfarm Apotheke im Center** Bahnhofstrasse 11  
Laubscher Daniela 032 391 71 67