

Lieferengpässe Teil x - Luftnummer mit Metoprolol 200 mg

Author : Kerstin Kemmritz

Date : 04/05/2016

"Metoprolol 200 mg retard 100 Stück" steht auf dem Rezept, das mir mein Stammkunde am Samstag kurz vor Toresschluss noch in die Hand drückt. "Kriege ich das noch schnell?" Na klar, kein Problem, Metoprolol ist ja schließlich nichts Besonderes, sondern ein alt-bewährter Wirkstoff aus der Gruppe der β -Blocker, der bei Bluthochdruck, Herzrasen und zur Migräneprophylaxe eingesetzt wird. Mein Stammkunde bekommt es gegen zu hohen Blutdruck. Haben wir darum immer an Lager, damit er sich nicht so aufregt

Aufregend wird es, als meine Apothekensoftware den berühmten "Dreizeiler" auf dem Bildschirm anzeigt, der immer dann erscheint, wenn nichts erscheint. Also wenn die Ware nicht (mehr) an Lager ist. Ui, das wird jetzt peinlich... Na ja, bestimmt haben wir bei einem so gängigen Mittel noch die eine oder andere Herstellerfirma an Lager, dann muss ich ihm nur erklären, dass er diesmal eine andere Firma ausprobieren soll, wenn er sein Medikament gleich mitnehmen will. Gleich mitnehmen? Das scheint heute nichts zu werden, denn mein ganzes Warenlager ist frei von Metoprolol 200 mg retard! Genauso sieht es bei den drei Großhändlern aus, die uns beliefern. Die Sofortabfrage mit der Apothekensoftware zeigt: Nichts zu machen, alles ausverkauft! Spontan-Bluthochdruck-Epidemie in Deutschland oder Lieferschwierigkeiten in Indien? Genaueres lässt sich erst am Montag klären, wenn die Firmentelefone wieder "ansprechbar" sind. Mein Stammkunde zieht also unversorgt ins Ungewisse. Wochenende.

Am Montag starten wir dann das lustige "Telefonspiel", bei dem man sich immer vorkommt wie beim versteckten Radio. "Haben Sie eine Bestellung, drücken Sie bitte die 1. Haben Sie eine Frage für unseren Außendienst, drücken Sie bitte die 2, haben Sie ..." Egal, dabeisein und dranbleiben ist alles!

Ich habe das Telefon an meine Kollegin übergeben, die geduldig in der Leitung bleibt. Bereits nach wenigen Firmen-Telefonen hat sie Erfolg: Die Firma Abz hat Ware und kann liefern! Heureka, Hosianna, preiset den Herrn! Das nennt sich Vollversorgung! Immerhin wissen wir nun, dass es Probleme beim Rohstoff gegeben hat. Also wohl doch was Indisches. Na ja egal, für diesmal haben wir zwar unsere komplette Handelsspanne von 6,68 € vertelefoniert und den Kunden verärgert, aber das wird ja so schnell auch nicht wieder vorkommen!

Nur zwei Tage später kommt auch schon das Paket. Ziemlich groß. Äh, hatten wir nicht nur eine Packung bestellt? Hatten wir auch, wurde auch geliefert. Der Rest ist: Luft! Quasi eine Luftnummer also, in der die eine kleine Packung fast vollständig unterzugehen droht! Oder übersehen werden kann. (Siehe Abbildung). Das nenne ich umweltfreundlich und ökologisch sinnvoll! Au Mann, da

krige ich auch gleich Blutdruck! Wir sparen seit April die Plastiktüten für eine saubere Umwelt und hier wird eine Riesenpackung Luft umhüllt von Pappe durch die Gegend geschickt, weil der Großhandel nicht rechtzeitig beliefert werden kann/soll! Geht`s noch!?

Egal, der Patient ist erst mal versorgt. Nur wenig später kommt der nächste Patient mit einem Rezept über "Metoprolol 200 mg retard 100 Stück." in die Apotheke. Ist halt wirklich ein Allerweltspräparat! Aber immer noch nicht lieferbar vom Großhandel. Randvoll mit aktuellem Fach-äh: Lieferfähigkeitswissen mische ich mich in das "Beratungsgespräch" meiner Kollegin ein: "Doch, doch, wir können etwas direkt bei der Firma bestellen, AbZ Pharma kann liefern! Rufen Sie am besten gleich an und bestellen Sie diesmal 2-3 Packungen!" Wow, ich werde ja richtig übermütig!

Die nette Kollegin tut wie ihr empfohlen. "Äh, Frau Doktor? Kann es sein, dass Sie sich bei der Firma geirrt haben? Abz hat nichts mehr an Lager ...!?" Wie jetzt? Zwei Tage später nichts mehr an Lager? "Und nun?" Ja, und nun? "Na, dann schauen wir die anderen noch mal durch!" Super Beschäftigung, nach vier Jahren Studium und drei Staatsexamen testen wir die Telefonhotlines von Firmen!

Aber siehe da: Heute ist die Firma Stada dran mit Lieferfähigkeit! Nur schade, dass Stada nicht zu den drei preisgünstigsten gehört und damit als Austauschpartner bei dem Patienten nicht in Frage kommt, denn wir dürfen ohne Rezeptänderung nur gegen das verordnete oder eins der drei billigsten umtauschen. Gerade erst hat eine Krankenkasse uns in einem ähnlichen Fall 7,31 € retaxiert, wodurch wir nicht nur umsonst, sondern mit Verlust gearbeitet haben. Eigentlich habe ich keine Lust, das schon wieder zu machen ... Wenn das so weitergeht, haben wir heute wieder nur für Luftpost und Liebe gearbeitet! Da kommt schon der nächste Kunde zur Tür rein. Ich habe Angst, auf sein Rezept zu schauen ...

Was uns nervt?

- Immer wieder Lieferengpässe, die wir mit viel Aufwand umgehen können, aber dabei oft genug Gefahr laufen, nicht nur umsonst gearbeitet zu haben, sondern auch noch mit Abzügen bestraft zu werden!
- Firmen, die die Großhandlungen nicht ausreichend beliefern, so dass der Aufwand bei allen Beteiligten steigt!
- Krankenkassenverträge, die uns auch in solchen Sonderfällen einen Austausch gegen eine lieferbare Firma verbieten, wenn sie nicht zu den drei günstigsten gehört oder der verordneten Firma entspricht.