

Nicht lieferbare Arzneimittel

Author : Thomas Luft

Date : 01/03/2016

Ich hasse es: ein Stammkunde kommt vor knapp drei Wochen in die Apotheke und möchte sein Blutdruckmittel, das wir üblicherweise für ihn vorrätig halten. Der PC zeigt mir aber, dass wir den Artikel derzeit nicht da haben, eine kurze Online-Überprüfung beim Großhandel zeigt, dass das Medikament zur Zeit nicht lieferbar ist. Das Rezept wurde so ausgestellt, dass wir nur die eine Firma abgeben dürfen, die der Arzt verordnet hat, also zunächst Anruf beim Hersteller. Der meint, dass das Medikament Ende Februar wieder lieferbar sei. Unser Patient hat glücklicherweise noch für ca. 3 Wochen seine Tabletten, also verträsten wir ihn und sagen im, dass er Ende Februar nochmal vorbeikommen soll.

Zwei Wochen später. Das Medikament wurde uns immer noch nicht geliefert. Anruf beim Großhandel. Man teilt uns mit, dass das Mittel Ende der Woche vorrätig sein soll und dann direkt an uns ausgeliefert wird.

Gestern, nachdem die drei Wochen vorbei sind, erscheint der Kunde und teilt uns mit, dass er jetzt keine Tabletten mehr hat. Wann das Medikament denn jetzt käme? Wieder rufen wir den Großhandel an und erhalten die Auskunft, dass der Hersteller den Liefertermin um eine Woche verschoben hat. Eine Abfrage nach Vergleichsprodukten zeigt, dass nur zwei Firmen überhaupt liefern können, bei allen anderen erhalten wir die Auskunft, dass sie derzeit vom jeweiligen Hersteller nicht lieferbar sind. Auch der Vertragspartner der Krankenkasse kann nicht liefern. Das müssen wir später auf dem Rezept dokumentieren.

Da das Rezept so ausgestellt war, dass wir nur eine bestimmte Firma abgeben dürfen, müssen wir die Arztpraxis anrufen und um die Ausstellung eines neuen Rezeptes bitten. Immerhin ist es eine Praxis im Ort und wir können dieses bürokratische Hindernis schnell beheben.

Was uns nervt? Erstens natürlich die schlechte Liefersituation bei immer mehr Firmen und Wirkstoffen. Zweitens aber auch die permanente Verträstung auf einen Termin, der dann vom Hersteller immer wieder verschoben wird. Ganz schlimm ist es, wenn uns gar kein Termin genannt werden kann, auch das kommt inzwischen recht häufig vor.

Wie man das lösen kann? Wenn uns Apothekern die Kompetenz zugestanden würde in solchen Fällen unbürokratisch einen Firmenwechsel durchzuführen, könnten wir viele Patienten schneller und besser versorgen. Es wäre ganz einfach, wenn uns die Krankenkassen lassen würden.