

FOM-Edition

David Matusiewicz *Hrsg.*

Apotheke der Zukunft

Innovation – Digitalisierung – Hybride
Versorgung



Springer Gabler

FOM-Edition

FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Reihe herausgegeben von

FOM Hochschule für Oekonomie & Management, Essen, Deutschland

Bücher, die relevante Themen aus wissenschaftlicher Perspektive beleuchten, sowie Lehrbücher schärfen das Profil einer Hochschule. Im Zuge des Aufbaus der FOM gründete die Hochschule mit der *FOM-Edition* eine wissenschaftliche Schriftenreihe, die allen Hochschullehrenden der FOM offensteht. Sie gliedert sich in die Bereiche Lehrbuch, Fachbuch, Sachbuch, International Series sowie Dissertationen. Die Besonderheit der Titel in der Rubrik Lehrbuch liegt darin, dass den Studierenden die Lehrinhalte in Form von Modulen in einer speziell für das berufsbegleitende Studium aufbereiteten Didaktik angeboten werden. Die FOM ergreift mit der Herausgabe eigener Lehrbücher die Initiative, der Zielgruppe der studierenden Berufstätigen sowie den Dozierenden bislang in dieser Ausprägung nicht erhältliche, passgenaue Lehr- und Lernmittel zur Verfügung zu stellen, die eine ideale und didaktisch abgestimmte Ergänzung des Präsenzunterrichtes der Hochschule darstellen. Die Sachbücher hingegen fokussieren in Abgrenzung zu den wissenschaftlich-theoretischen Fachbüchern den Praxistransfer der FOM und transportieren konkrete Handlungsimplicationen. Fallstudienbücher, die zielgerichtet für Bachelor- und Master-Studierende eine Bereicherung bieten, sowie die englischsprachige *International Series*, mit der die Internationalisierungsstrategie der Hochschule flankiert wird, ergänzen das Portfolio. Darüber hinaus wurden in der FOM-Edition jüngst die Voraussetzungen zur Veröffentlichung von Dissertationen aus kooperativen Promotionsprogrammen der FOM geschaffen.

David Matusiewicz
(Hrsg.)

Apotheke der Zukunft

Innovation – Digitalisierung – Hybride
Versorgung

 Springer Gabler



Hrsg.
David Matusiewicz
FOM Hochschule
Essen, Deutschland

ISSN 2625-7114

ISSN 2625-7122 (electronic)

FOM-Edition

ISBN 978-3-658-42959-1

ISBN 978-3-658-42960-7 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-42960-7>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://portal.dnb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2024

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Margit Schlomski

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Das Papier dieses Produkts ist recycelbar.

Geleitwort

Ab in die Zukunft!

Die Apotheke ist das beste Beispiel dafür, dass menschliche Expertise und die Digitalisierung in perfekter Symbiose zusammenwirken können. Das gilt sowohl für die Arbeit des Apothekenteams in der Apotheke als auch für das Apotheken-Patienten-Verhältnis. Denn: Schon jetzt arbeiten unsere Betriebe hochdigitalisiert. Die Großhandelsbestellungen, das Anti-Fälschungssystem Securpharm sowie digitale Warenwirtschaften sind nur einige wenige Beispiele dafür, dass die Apotheken schon jetzt neueste technologische Entwicklungen einsetzen und davon profitieren.

Aber auch in der Weiterentwicklung der Versorgung unserer Patientinnen und Patienten hat sich in den vergangenen Jahren viel getan. Insbesondere in der Pandemie haben wir – beispielsweise mit den digitalen Impfzertifikaten – bewiesen, dass wir uns intensiv einbringen, um neue und digitale Versorgungslösungen zu kreieren und anzubieten. Gerade mit Blick auf das E-Rezept werden wir uns als Apothekerschaft aber auch verstärkt weiterentwickeln. Wir können nicht mehr automatisch erwarten, dass die Menschen zu uns in die Offizin kommen. Viele Patientinnen und Patienten suchen schon heute den Kontakt zu ihrer Apotheke im digitalen Raum. Lösungen wie der Telepharmazie und digitalen Bestellsystemen wollen wir uns daher nicht versperrern – vielmehr prüfen wir sorgfältig, wie sie unsere hochwertige Vor-Ort-Beratung ergänzen können.

Wichtig ist hier das Wort „ergänzen“. Denn: Die Digitalisierung darf niemals als Ersatz für die flächendeckende Arzneimittelversorgung durch die Apotheken vor Ort ins Spiel gebracht werden. Insbesondere Leistungen, bei denen unsere pharmazeutische Expertise zum Einsatz kommt, wie beispielsweise die neuen pharmazeutischen Dienstleistungen, müssen im direkten Gespräch vor Ort erbracht werden. Deswegen wird ein flächendeckendes Apothekennetz immer nötig sein, ja immer nötiger werden, damit Menschen in der digitalisierten Welt noch persönliche Ansprechpartner vor Ort haben. Die Apotheke vor Ort ist eine unverzichtbare soziale Instanz für die Menschen. Für viele Gesundheitsfragen sind die Apothekenteams der erste Ansprechpartner und somit unersetzlicher Teil einer jeden lokalen Infrastruktur.

Natürlich werden auch wir uns den Anforderungen der Digitalisierung stellen und uns immer wieder selbst hinterfragen: Bringt diese neue Technologie eine potenzielle Verbesserung der Versorgung für unsere Patientinnen und Patienten mit sich? Oder droht die Digitalisierung nur ihrem Selbstzweck zu dienen? Unsere Aufgabe als Standesvertretung, aber auch die der Politik, muss es daher sein, darauf zu achten, dass die Digitalisierung immer nur zum Nutzen der besseren Versorgung der Patientinnen und Patienten ausgebaut wird. Wir haben stetig abzuwägen, wann wir Innovationen zulassen und wann wir die Abläufe in bewährten Versorgungsstrukturen besser erhalten sollten.

Gabriele Regina Overwiening

Präsidentin der ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände

Vorwort

Das vorliegende Sammelwerk beleuchtet die gravierenden Auswirkungen der digitalen Ära auf die Apotheken in Deutschland. Da Transformationsprozesse in allen Bereichen unaufhaltsam voranschreiten und die Gesundheitsbranche grundlegend verändern, ist es von Bedeutung, einen Blick auf die Apotheke als zentralen Versorger im Gesundheitswesen zu werfen. Das vorliegende Buch zielt darauf ab, einen ganzheitlichen und interdisziplinären Einblick in die verschiedenen Trends der Apothekenlandschaft von heute und morgen zu geben.

Das Buch bietet nicht nur einen Einblick in die Herausforderungen, denen sich Apotheken im digitalen Wandel gegenübersehen, sondern es richtet auch den Blick auf die Chancen, die sich daraus ergeben. Die interdisziplinäre Betrachtung ermöglicht es, verschiedene Blickwinkel zu berücksichtigen und ein umfassendes Bild der aktuellen Situation und zukünftigen Entwicklungen zu zeichnen. Angefangen bei der Rolle der Apotheken als Dienstleister bis hin zur ethischen Betrachtung der Apothekentransformation werden verschiedene Perspektiven beleuchtet. Darüber hinaus werden auch praktische Aspekte wie Logistik, Medikationsmanagement und Kundenbeziehungsmanagement behandelt. Es wird beschrieben, in welchem Spannungsfeld sich die Akteurinnen und Akteure im Apothekenwesen befinden. Das Ziel ist es, den Wandel der Apotheke in der modernen Gesundheitsversorgung besser zu verstehen. Gleichzeitig werden aber auch verschiedene Ansätze beschrieben, wie ein erfolgreicher und nachhaltiger Wandel von der Apotheke als Gesundheitsplattform zur Versorgungssteuerung bis hin zur Integration digitaler Lösungen und neuer Geschäftsmodelle erfolgen kann. Darüber hinaus wird auch die sich zunehmend verändernde Rolle von Apothekerinnen und Apothekern beschrieben.

Die Autorinnen und Autoren hoffen, dass dieses Werk dazu beiträgt, das Verständnis für die Apotheke als wichtige Institution im Gesundheitssystem zu vertiefen und die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft zu stellen. Indem die Herausforderungen identifiziert und mögliche Interventionen und Lösungsansätze aufgezeigt werden, möchten wir einen Beitrag zur Gestaltung einer nachhaltigen und zukunftsorientierten Apothekenbranche leisten.

Ich möchte mich aufrichtig bei allen Beteiligten bedanken, die durch ihre Arbeit und ihr Fachwissen zu diesem Werk beigetragen haben.

Prof. Dr. David Matusiewicz

Dekan für Gesundheit & Soziales, Direktor des ifgs Institut für Gesundheit & Soziales, CIBE Center for Innovation, Business Development & Entrepreneurship der FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Prolog

Die Apotheken in Deutschland bewegen sich seit Jahren zwischen etabliertem Stillstand und disruptiven Sprüngen. Das Unternehmen „Apotheke“ steht vor zahlreichen Herausforderungen. Das „Apothekensterben“ vor allem in ländlichen Regionen. Der Fachkräftemangel, der dazu führt, dass Pharmazeutisch-Technische Assistenten (PTA) und Nachwuchskräfte händeringend gesucht werden. Die aktuellen Proteste rund um die Gesundheitspolitik Lauterbachs fordern Reformen, haben aber gleichzeitig Auswirkungen auf die Attraktivität des Berufes bei jungen Menschen. Zunehmende Konkurrenz durch Online-Apotheken, digitalisierte Prozesse, politische Entwicklungen wie das E-Rezept, zukünftig personalisierte Medikamente aus dem 3D-Drucker sind nur einige Entwicklungen, auf die der stationäre Apothekenhandel reagieren muss, um wettbewerbsfähig zu bleiben und seine Position als wichtige Institution im Gesundheitssystem zu behaupten.

Ich möchte an dieser Stelle bewusst einen Deep dive zum Thema Regulierung und Finanzen zum Verständnis kurz skizzieren: Apotheken haben zunächst einmal einen sogenannten Kontrahierungszwang. Das heißt, Apotheken müssen (theoretisch) alle Rezepte von Patienten annehmen und beliefern. Dies ist durch den Kontrahierungszwang in der Apothekenbetriebsordnung (ApBetRO) gesetzlich festgelegt. Allerdings gibt es eine Reihe von Ausnahmen und Praktiken, wie dies (nachvollziehbar) umgangen wird. Dies gilt nicht bei Verdacht auf Arzneimittelmissbrauch. Auch bei Rezeptfälschungen ist die Apotheke von ihrer Pflicht entbunden. Die Apotheke haftet auch für Formfehler des Arztes, z. B. wenn der Name des Arztes nicht auf dem Rezept steht. Beim gedruckten Rezept kann das noch nachgetragen werden, beim eRezept fällt das aber erst später (nicht mehr an der Kasse) auf und dann bekommt die Apotheke im schlimmsten Fall für dieses Rezept kein Geld erstattet. Der Patient müsste dann noch einmal in die Arztpraxis, um den Fehler zu korrigieren, was der Patient nicht immer ein zweites Mal machen will oder kann. Wenn jemand am Monatsende mit einem sehr teuren Medikament durch die Tür kommt (Beispiel: ein Rezept für Mukoviszidose im Wert von ca. 50.000 €), dann kann es schon passieren, dass die Apotheke sagt, man soll am Monatsanfang vorbeikommen oder das Rezept wird erst einmal liegen gelassen oder der Patient wird gleich zu einer anderen Apotheke geschickt. Warum? Bestellt die Apotheke am Monatsende, muss sie den gesamten Betrag beim Großhändler vorfinanzieren und bekommt ihn erst später in Rechnung

gestellt. Bei mehreren solcher Medikamente kann es für eine kleine Apotheke eng werden, was die Liquidität angeht, und auch bei einigen sehr teuren Medikamenten, die auf dem Transportweg Schaden nehmen können (Unterbrechung der Kühlkette etc.). Entgegen der Darstellung in den Medien sind also gerade die sehr teuren Medikamente wegen des wirtschaftlichen Risikos für die Apotheke nicht die beliebtesten. Und dann sind da noch die tausend kleinen Handgriffe bei der Herstellung eines Arzneimittels. Jeder Handgriff muss akribisch dokumentiert werden (Was steht auf der Dose? Ist sie abgelaufen? Ist der Wirkstoff der, der draufsteht? Und so weiter...). Was aus Sicht des Qualitätsmanagements ein theoretischer Traum ist, ist für das Unternehmen Apotheke ein praktischer Alptraum. Die Bürokratie in der Apotheke (geschätzte 60 %) ist unbegreiflich und als Ökonom schockierend. Ich mache gerade ein mehrwöchiges Praktikum in einer Apotheke und erlebe engagierte, intelligente Apothekerinnen und Apotheker, die Tag für Tag in einem „krank-regulierten“ Apothekensystem arbeiten.

Und genau darum geht es in diesem Buch, um die Zukunft der Apotheke. Die Rolle der Apotheke wird sich grundlegend ändern. Die Apotheke der Zukunft im Dreiklang von Innovation. Digitalisierung und hybrider Versorgung. Die Apotheke als reiner Umschlagplatz für Arzneimittel hat dagegen ausgedient. Es ist ein Aufbruch. Hurra! Für die Apotheke als zukunftsfähiges Innovationsumfeld. Und das fängt bei einem neuen Selbstverständnis der Rolle der Apotheke an, geht über neue smarte Services „around or beyond the pill“ und endet bei hybriden Versorgungsmodellen (zu Hause/digital UND stationär vor Ort).

Prof. Dr. David Matusiewicz

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung: Die Apotheke als Tankstelle der Gesundheit	1
	David Matusiewicz	
2	Optimierte Verordnungs- und Abrechnungsprozesse für Leistungserbringende und Kostenträger durch digitale Transformation	11
	Frank Böhme und Matthias Leu	
3	E-Rezept-Apps: Die gematik-App im Marktvergleich	19
	Stefan Odenbach-Wanner	
4	E-Rezepte in der Apotheke	29
	Ralf König	
5	Von der Arzneimittelausgabe zur digital-gestützten Gesundheitsbegleitung	37
	Christian Popien und Luisa Wasilewski	
6	Digitalisierung zum Schließen der menschlichen Versorgungslücke	47
	Uwe Weidenauer	
7	Die Evolution der Apotheke – Heute schon die Apotheke von morgen	57
	Lara Fürtges, Jan Hockenholz, Mona Meier und Anike Oleski	
8	KI und Bots in der Apotheke	67
	Marc Kriesten	
9	Apotheke mit Zukunft – Menschliches im digitalen Zeitalter	79
	Elisabeth Salzmann	
10	Der eApotheker im digitalen Krankenhaus	87
	Falko C. Schulte und Melanie Schulte	

11	Technologie als Bindeglied des Gesundheitswesens – Wie die Apotheke zum Gateway der neuen Versorgung wird	99
	Maria-Liisa Bruckert	
12	Lernen von anderen Branchen und Geschäftsmodellen – eine Investorenperspektive	109
	Nils Glagau und Vera Knauer	
13	Gesundheitsprävention und Lifestyle im Geschäftsmodellfokus	117
	Anja Schürmann und Richard Bergheim	
14	Marketingmanagement von Apotheken	127
	Christian Engler	
15	Modernes Medikationsmanagement in der Apotheke	135
	Sven Harmuth und Dani Hildebrand	
16	Zukunft der Arbeit in der Apotheke	145
	Janina Evers	
17	Digitale Transformation: Kulturelle Kompetenz im Apothekenwesen	153
	Patricia Beck, Benjamin Herten und David Matusiewicz	
18	Welche Skills benötigt man in Zukunft für den Beruf in der Apotheke?	159
	Florian Giermann	
19	Digitalisierung in der pharmazeutischen Aus- und Weiterbildung	167
	Tatiana Dikta	
20	Die Apotheke als Gesundheitsplattform	177
	Sven Jansen und Ilka Dekan	
21	Frag nicht Google, frag die Apotheke! – Apotheken als digitale Gesundheitsmanager in einem vernetzten Ökosystem	185
	Steffen Kuhnert	
22	Digitale Apothekentransformation und Ethik – Nicht zu wenig, nicht zu viel, von beidem	193
	Stefan Heinemann	
23	Vor-Ort-Apotheke(n) als inhabergeführtes Unternehmen und Plattformanbieter – Wie ein gesundheitspezifisches Cloud-Ökosystem die Kundenbindung der Zukunft nachhaltig prägt	201
	Hannes Müller und Gerald Heinz	

24	Apotheken-Plattformen: Was wollen die digitalen Konsumenten wirklich?!	219
	Stefan Odenbach-Wanner	
25	Die Apotheke als Dreh- und Angelpunkt	231
	Dennis A. Effertz	
26	Digitalisierung der Finanzbuchhaltung in der Apotheke	239
	Peggy Berthold und Thomas Grah	
27	Beratung 2.0 – ein Appell an die moderne Arzneimittelinformation	251
	Maximilian Wilke	
28	Digitalstrategie zur Positionierung der Apotheke in Wertschöpfungsnetzwerken – Erfahrungen aus der Schweiz	259
	Simone Kansy und Fabian Sommerrock	
29	Die Apothekendichte in Europa: Zwischen Liberalisierung und Regulierung des Apothekenmarktes – worauf sollten wir uns konzentrieren?	271
	Selina Schwaabe	
30	Gesundheitskioske und die Zusammenarbeit mit Apotheken	281
	Nicole Ginter	
31	Die Rolle der modernen, digitalisierten Apotheke	287
	Dominik Pförringer	
32	Logistikkonzepte der Zukunft im Bereich der Medikamentenversorgung durch Apotheken	293
	Christian Ruff	
33	Stellenwert der Apotheke in der Reha-Medizin – vom Lieferanten zum integrierten Dienstleister	303
	Marc Baenkler und Christian Schröder	
34	Die unentdeckte Ressource – wie digitalbasierte Apotheken in der Mangelwirtschaft Gesundheit Nutzen stiften können	313
	Jochen A. Werner	
35	Apotheken als Gamechanger in der Therapietreue	321
	Thomas Hofmann	
36	Digitale Transformation im Apothekenwesen: Potenziale und Herausforderungen für die pharmazeutische Versorgung	333
	Hagen Sexauer	

- 37 Die Zukunft der Apotheke – ein Blick zurück nach vorn** 341
Andreas Arntzen
- 38 Einfach in die Zukunft: Die Apotheke auf dem Weg zum modernen Einzelhandel** 351
Andreas Kinzel

Herausgeber- und Autorenverzeichnis

Über den Herausgeber

David Matusiewicz ist Professor für Medizinmanagement an der FOM Hochschule – einer der größten Hochschulen in Europa. Seit 2015 verantwortet er als Dekan den Hochschulbereich Gesundheit & Soziales und leitet als Direktor das Forschungsinstitut für Gesundheit & Soziales (ifgs). Er ist zudem Gründungsmitglied des Center for Innovation, Business Development & Entrepreneurship (CIBE) an der Hochschule. Darüber hinaus unterstützt er technologie-getriebene Start-ups im Gesundheitswesen. Er ist als Keynote Speaker, Moderator, Autor, Kolumnist und Herausgeber eine der bekanntesten Stimmen der Digitalen Gesundheit im DACH-Raum.

Autorenverzeichnis

Andreas Arntzen Wort & Bild Verlag Konradshöhe GmbH & Co. KG, Baierbrunn bei München, Deutschland

Marc Baenkler MEDIAN Unternehmensgruppe B.V. & Co. KG, Berlin, Deutschland

Patricia Beck FOM Hochschule für Oekonomie & Management; IEGUS - Institut für europäische Gesundheits- und Sozialwirtschaft, Essen und Bochum, Deutschland

Richard Bergheim Orthomol pharmazeutische Vertriebs GmbH, Langenfeld, Deutschland

Peggy Berthold RST Steuerberatungsgesellschaft mbH, Zwickau, Deutschland

Frank Böhme scanacs direct GmbH, Dresden, Deutschland

Maria-Liisa Bruckert SkinTech Corp GmbH, Berlin, Deutschland

Ilka Dekan INNO3 GmbH, Leipzig, Deutschland

Tatiana Dikta Münster, Deutschland

- Dennis A. Effertz** Freiburg, Deutschland
- Christian Engler** St. Johannes Apotheke, Troisdorf, Deutschland
- Janina Evers** FOM Hochschule, Münster, Deutschland
- Lara Fürtges** MediosApotheke Anike Oleski e.Kfr. + Berlin, Berlin, Deutschland
- Florian Giermann** Weisenheim am Sand, Deutschland
- Nicole Ginter** Gesundheit für Essen gGmbH, Gesundheitskioske Essen, Essen, Deutschland
- Nils Glagau** Ortho Innovations GmbH, Langenfeld, Deutschland
- Thomas Grah** RST Steuerberatungsgesellschaft mbH, Essen, Deutschland
- Sven Harmuth** Hessigheim, Deutschland
- Stefan Heinemann** FOM Hochschule, Essen, Deutschland
- Gerald Heinz** T-Systems International GmbH, Düsseldorf, Deutschland
- Benjamin Hertel** IEGUS Institut - für europäische Gesundheits- und Sozialwirtschaft, Bochum, Deutschland
- Dani Hildebrand** Hessigheim, Deutschland
- Jan Hockenholz** MediosApotheke Anike Oleski e.Kfr. + Berlin, Berlin, Deutschland
- Thomas Hofmann** CAREANIMATIONS GmbH, Düsseldorf, Deutschland
- Sven Jansen** INNO3 GmbH, Leipzig, Deutschland
- Simone Kansy** Bülach, Schweiz
- Andreas Kinzel** München, Deutschland
- Vera Knauer** Orthomol pharmazeutische Vertriebs GmbH, Langenfeld, Deutschland
- Ralf König** E-Rezept Enthusiasten, Berlin, Deutschland
- Marc Kriesten** Glückauf-Apotheken Dinslaken; ABDA Digital Hub, Dinslaken, Deutschland
- Steffen Kuhnert** FDA FragDieApotheke GmbH, Köln, Deutschland
- Matthias Leu** CompuGroup Medical Deutschland AG, Koblenz, Deutschland
- David Matusiewicz** FOM Hochschule, Essen und 10xD, Essen, Deutschland
- Mona Meier** MediosApotheke Anike Oleski e.Kfr. + Berlin, Berlin, Deutschland
- Hannes Müller** Römer-Apotheke, Haltern am See, Deutschland

-
- Stefan Odenbach-Wanner MBA** PSO Prima Smart Office GmbH, Ravensburg, Deutschland
- Anike Oleski** MediosApotheke Anike Oleski e.Kfr. + Berlin, Berlin, Deutschland
- Dominik Pförringer** Klinikum rechts der Isar, TU München, München, Deutschland
- Christian Popien** No-Q Service GmbH, Wuppertal, Deutschland
- Christian Ruff** QRaGo GmbH, Stuttgart, Hamburg, Deutschland
- Elisabeth Salzmann** Communiversity GmbH, Mülheim an der Ruhr, Deutschland
- Christian Schröder** MEDIAN Unternehmensgruppe B.V. & Co. KG, Berlin, Deutschland
- Anja Schürmann** Orthomol pharmazeutische Vertriebs GmbH, Langenfeld, Deutschland
- Falko C. Schulte** Düsseldorf, Deutschland
- Melanie Schulte** Düsseldorf, Deutschland
- Selina Schwaabe** Technische Universität München, School of Social Science and Technology, München, Deutschland
- Hagen Sexauer** DIGITAL STRATEGY | M&A | START-UP FUNDING, Blickenbach, Deutschland
- Fabian Sommerrock** Meilen, Deutschland
- Luisa Wasilewski** Brainwave Hub GmbH, Berlin, Deutschland
- Uwe Weidenauer** Gesundheit247 GmbH, Weinheim, Deutschland
- Jochen A. Werner** Universitätsklinikum Essen und 10xD, Essen, Deutschland
- Maximilian Wilke** vitalfunktion GmbH, Berlin, Deutschland



Einleitung: Die Apotheke als Tankstelle der Gesundheit

1

David Matusiewicz

Inhaltsverzeichnis

1.1	Wandel der Apothekenlandschaft	2
1.2	Die digitale Transformation der Apotheken	3
1.3	Die Ohne-Apotheker-Apotheke	4
1.4	Die Customer Journey des Apothekenkunden	6
1.5	Fazit	7
	Literatur	8

Zusammenfassung

Als die ersten Automobile gebaut wurden, gab es die Treibstoffe wie Benzin oder Petroleum nur an der Apotheke. Die „erste Tankstelle der Welt“ war die Stadt Apotheke in Wiesloch in Baden-Württemberg. Im Jahr 1888 war es Bertha Benz, die auf ihrer Fernfahrt von Mannheim nach Pforzheim beim Apotheker Willi Ockel tankte. Die Apotheke ist und bleibt auch in Zukunft unverzichtbare Anlaufstelle für die Gesundheitsversorgung. Apothekerinnen und Apotheker ermöglichen eine schnelle und niedrigschwellige Beratung, informieren über Medikamente und Gesundheitsprodukte und tragen zur Verbesserung der Gesundheit und Lebensqualität bei. Spätestens in der Corona-Zeit ist deutlich geworden, wie wichtig Apotheken für die Versorgung sind. Gleichzeitig entwickeln Apotheken durch digitale Transformationsprozesse neue Kompetenzen beispielsweise in der Kundenkommunikation und der Logistik von Arzneimitteln. Die Apotheken sind einer der wenigen Ort im Gesundheitswesen, die direkt zugänglich für den Menschen sind und damit im positiven Sinne eine „Tankstelle für

D. Matusiewicz (✉)
FOM Hochschule, Essen und 10xD, Essen, Deutschland
E-Mail: david.matusiewicz@fom.de

Gesundheit“. Apotheken spielen eine wichtige Rolle bei der Prävention von Krankheiten bis hin zur Langlebigkeit (Longevity). Die Apotheke der Zukunft wird hybrid (digital und stationär) dem Menschen wertvolle Dienstleistungen auch in Zusammenarbeit mit anderen Gesundheitsfachkräften anbieten, um so ihre Rolle in einer zukunftsorientierten Gesundheitsversorgung auszubauen.

1.1 Wandel der Apothekenlandschaft

Die Apotheke befindet sich zwischen Tradition und Innovation. Zwischen etabliertem Stillstand und disruptiven Sprüngen. Sie hat eine lange Geschichte als eine der ältesten Berufsgruppen im Gesundheitswesen. Ihre Bedeutung und Rolle haben sich im Laufe der Zeit verändert, angepasst an die Bedürfnisse und Entwicklungen innerhalb der Gesellschaft. Auch in Zukunft wird die Apotheke eine unverzichtbare Anlaufstelle für die Gesundheitsversorgung bleiben. Eine der Hauptaufgaben der Apotheke ist die Arzneimittelversorgung. Sie stellt sicher, dass die Bevölkerung Zugang zu den benötigten Medikamenten hat. Dies umfasst nicht nur die Bereitstellung von verschreibungspflichtigen Medikamenten, sondern auch rezeptfreie Arzneimittel und Gesundheitsprodukte. Apothekerinnen und Apotheker spielen dabei eine entscheidende Rolle, indem sie sicherstellen, dass die richtigen Medikamente gemäß den ärztlichen Verordnungen ausgegeben werden und die Patientinnen und Patienten über die richtige Anwendung informiert sind. Durch ihre fachliche Beratung und Betreuung nehmen sie unmittelbar Einfluss auf die individuelle Gesundheits- bzw. Krankheitsgeschichte (Stark et al., 2012). Die aktuellen rückläufigen Zahlen an selbstständigen Apothekerinnen und Apothekern zeigen auf, dass auch deren berufliche Profession im Wandel ist. Insbesondere junge Menschen im Gesundheitswesen wünschen sich individuell angepasste Jobmodelle, wenig unternehmerisches Risiko, Flexibilität und haben einen Fokus auf eine ausgeglichene Work-Life-Domain. Stationäre Apotheken werden perspektivisch zu großen Verbänden – auch wenn dies derzeit noch dem Mehrbesitzverbot entgegensteht. Innerhalb der Ärzteschaft gibt es bereits erste Modelle wie bspw. Eterno Health, in denen Ärztinnen und Ärzte ihre Praxis von Drittanbietern betreiben lassen. Es ist denkbar, dass sich ähnliche Modelle auch im Apothekenwesen etablieren werden (Matusiewicz et al., 2016).

Darüber hinaus bieten Apotheken auch eine Vielzahl von Gesundheitsprodukten und Produkten für das eigene Wohlbefinden. Apothekerinnen und Apotheker können qualitätsgesichert dabei helfen, die richtigen Produkte auszuwählen und über deren Anwendung und potenzielle Wechselwirkungen zu informieren. Aber noch mehr! Im Zuge des wachsenden Interesses an Prävention und ganzheitlicher Gesundheitsversorgung gewinnen Apotheken zunehmend an Bedeutung. In Zukunft geht es um Präzisionsprävention (auf das Individuum bezogene Prävention) im Sinne einer P4-Medizin: präventiv, personalisiert, präzise und partizipativ. Sie können über alternative Therapien, natürliche Heilmittel und ergänzende Behandlungsmethoden informieren, und zwar maßgeschneidert. In

Zukunft wird es so sein, dass bereits bei Neugeborenen in den sog. U-Untersuchungen Gentests gemacht werden, das bedeutet, ohne jetzt zu sehr in die Tiefe von Gentherapien abzudriften, die Apotheke schon sehr früh in der Prävention (Fokus auf Krankheitsvermeidung) und Gesundheitsförderung (Abgrenzung zu Prävention: Fokus auf Gesundheit) ansetzen wird. Ein weiteres wichtiges Thema ist Langlebigkeit (Longevity). Diese Angebote im Bereich der Langlebigkeit reichen von Nahrungsergänzungsmitteln über Gesundheitsberatung bis hin zu speziellen Anti-Aging-Produkten, Nahrungsergänzungsmitteln und weiteren analogen und digital-unterstützenden Maßnahmen für eine gesunde Lebensweise.

Die Schnittstelle zwischen Apothekerinnen und Apothekern mit anderen Berufsgruppen wie Ärztinnen und Ärzten wird sich verändern – ob die einzelnen Lobbygruppen das gut finden oder nicht. Interdisziplinarität und Interprofessionalität sind hier zwei Schlagworte. Auch ist es denkbar, dass studierte Sozialarbeiter in einer Apotheke künftig beratend, wenn es um Gesundheitsinformationen, Gesundheitsapps oder Medizintechnik geht, zur Seite stehen. Wie dies aussehen kann, kann man heute schon im sog. Gesundheitskiosken erleben.

1.2 Die digitale Transformation der Apotheken

Die „Apotheke der Zukunft“ wird sich im Zuge der digitalen Transformationsprozesse zukünftig in eine Art „Tankstelle für Gesundheit“ verändern. Das hat zur Folge, dass auch die Rolle von Apothekerinnen und Apothekern sich sukzessive verändern wird. Sie ermöglichen bereits heute eine schnelle und niedrigschwellige Beratung und leicht zugängliche Versorgung. Dies ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Versorgung und trägt zur Entlastung anderer Gesundheitseinrichtungen wie Arztpraxen oder Notaufnahmen bei. Auch in Zukunft werden Apothekerinnen und Apotheker als Ansprechpartner zur Verfügung stehen, um individuelle Fragen bedarfsgerecht zu beantworten und umfassend über Arzneimittel, Gesundheitszustände, Wechselwirkungen und Vorsorgemaßnahmen zu informieren. Ihr Leistungsspektrum sowie Beratungs- und Informationsdienstleistungen werden sich noch stärker erweitern (siehe vorheriges Kapitel). Weiterhin spielen Apothekerinnen und Apotheker eine wichtige Rolle bei der Förderung der analogen und digitalen Gesundheitskompetenz der Bevölkerung. Sie helfen den Menschen dabei, ein besseres Verständnis für ihre Gesundheit und Krankheit zu entwickeln und informierte Entscheidungen in Bezug auf ihre Gesundheit zu treffen. Hier können in Zukunft sprachgesteuerte Systeme helfen, Sprachbarrieren abzubauen und generell die Kommunikation (von der Bestellung von der Coach zuhause bis hin zu einem dann möglichen Nachsorgegespräch). Die Nutzung von elektronischen Patientenakten, digitalen Bestellsystemen, Automatisierung von Abläufen und die Implementierung von Telepharmazie sind nur ein paar Einsatzfelder der digitalen Transformation.

Der Markt wird sich weiterhin verändern, und die Apotheken werden sich positionieren, die jetzt dazu bereit sind, sich neu zu erfinden. Diese Entwicklung findet bereits heute statt und wird exponentiell verlaufen. Es ist davon auszugehen, dass das Apothekenwesen einem weiteren kontinuierlichen Wandel unterliegt und auch in Zukunft weiter hinterfragt wird, was zu einer Notwendigkeit der Behauptung im Markt beiträgt. Dabei wird die Apotheke nicht mehr als reiner Umschlagsplatz für die Medikamentenversorgung dienen. Nicht nur die teilweise KI-gesteuerten Distributionsprozesse und der Austausch werden immer digitaler, sondern auch das Angebotsspektrum, wie z. B. zum Beispiel die Möglichkeit digitaler Therapeutika (engl. digital therapeutics), wie die Nutzung von Gesundheits-Apps auf Rezept (DiGA – Digitale Gesundheitsanwendungen und andere Gesundheitsapps). Es ist nicht mehr unrealistisch, dass die Herstellung von Arzneimitteln in Zukunft über einen 3-D-Drucker erfolgt. Die packungsabhängige Vergütung könnte damit schon bald ein Auslaufmodell sein. Heute schon gibt es in den Niederlanden bereits Beispiele wie das Unternehmen Careanimations, das eine hohe Marktdurchdringung von animierten Informationsvideos hat, die komplexe Inhalte von Beipackzetteln in leicht verständliche Videos, Piktogramme und Kurznachrichten in mehreren Sprachen übersetzen (Careanimations, 2024). Dieses Beispiel zeigt, wie sehr digitale Transformationsprozesse die bisherigen Arbeitsabläufe verändern und dass neue und innovative Geschäftsmodelle gefragt sind. Online-Apotheken das Apothekenwesen zunehmend prägen. Die Einführung des E-Rezepts ist erst der Anfang der digitalen Transformation. Die Nutzung Künstlicher Intelligenz, Roboter und Chatbots in der Apotheke, aber auch zunehmende Telepharmazie, digitales Rezeptmanagement oder individualisierte Pharmakotherapie anhand des genetischen Profils prägen das Bild der Apotheke der Zukunft. Digitale Monitoringprogramme haben das Potenzial, die Medikamenteneinnahme zu vereinfachen, zu organisieren und eine Rückmeldung zur Compliance/Adhärenz im Sinne des Therapieabbruchs zu geben. Hier kann der Wirkstoff Apotheker durch seine pharmazeutische Beratung und Betreuung zusätzlich einen großen Mehrwert im Sinne der Erwartungshaltung zur Behandlung (engl. Treatment Expectation) geben. Der Faktor und Wirkstoff A(potheker) wird in Zukunft noch wichtiger, je digitaler die Welt wird (Matusiewicz et al., 2017).

1.3 Die Ohne-Apotheker-Apotheke

In der globalisierten und digitalisierten Welt wird das Bild eine Apotheke traditionell stellenweise mit einem „Tante-Emma-Laden“ assoziiert – doch das Bild hat sich bereits grundlegend verändert. Es wird vereinzelt noch traditionelle Formen von Apotheken geben, doch es werden sich zunehmend neue Geschäftsmodelle im digitalen Raum entwickeln und auch die Rolle selbstständiger Apothekerinnen und Apotheker selbst wird sich verändern. Nach aktuellen Zahlen der Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände stand die Branche Ende 2022 bundesweit vor dem bislang größten Rückgang an Apotheken und selbstständigen Apothekerinnen und Apothekern (vgl. ABDA, 2022). Dieser

Trend setzt sich weiterhin fort, so lag Ende März die Zahl der Apotheken in Deutschland bei 17.939 und erreicht damit bislang seit 2008 ihren Tiefstand (vgl. DAV, 2023). Auch im europäischen Vergleich liegt die Apothekendichte in Deutschland mit 32 Apotheken pro 100.000 Einwohnern unter dem Durchschnitt (vgl. ABDA, 2022). Dabei hat nicht zuletzt die Corona-Pandemie gezeigt, wie bedeutsam eine dezentrale und niedrigschwellige Arzneimittelversorgung sein kann. Durch die Übernahme verschiedener Aufgaben haben Apotheken eine besondere Rolle eingenommen und den Staat entlastet.

Gesundheitsminister Karl Lauterbach hat die Apotheker bereits mit einem FAZ-Artikel einen Tag vor der *expopharm 2023* gegen sich aufgebracht (FAZ, 2023). Auf der Videobotschaft auf dem Apothekertag hat er zum scheinbar schlechten Timing entgegnet: so hätte man sich ja auf seine Pläne zur Liberalisierung schon mal einstellen können. Und damit noch mehr verärgert. Es geht hier u. a. um einen Reformvorstoß, in ländlichen Regionen Filialen ohne Pharmazeuten zu ermöglichen. Dieser Reformvorstoß könnte den Markt auch für Nicht-Apotheken interessant gestalten.

Während die einen empört über seine Vorschläge sind, haben die anderen sich nach dem ersten Schock überlegt, dass sie bei mehreren Apotheken und Personalmangel betriebswirtschaftlich doch Gefallen daran finden würden. Lauterbach will künftig Zweigstellen von Apotheken zulassen, in denen keine Apotheker, sondern „nur“ pharmazeutisch-technische Assistenten (PTA) anwesend sein müssen. Bei Beratungsbedarf könne ein Apotheker aus der jeweiligen Hauptfiliale virtuell zugeschaltet werden. Auch Labore sowie Nacht- und Notdienste müssten die Zweigapotheken nicht mehr anbieten. Diese Filialen ließen sich also deutlich günstiger betreiben. Also eine Art „Ohne-Apotheker-Apotheke“.

In einer Branche mit 34 (!) Verbänden und Kammern liegt die Uneinigkeit ohnehin in der DNA der Apothekerschaft. Der durchschnittliche Präsident einer Landesapothekerkammer in Deutschland ist männlich, knapp über 60 Jahre alt, etwas über acht Jahre im Amt und besitzt 1,2 Apotheken. Der älteste Verbandsvorsitzende, der jüngst seinen 90. Geburtstag feierte, hingegen mehr als doppelt so alt wie die jüngste Verbandschefin mit 39 Jahren. Das da Uneinigkeit herrsche liegt schon in der Struktur (DAZ, 2023). Es liegt nun in der Aufgabe der ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e. V. das einzuordnen und sich weiter zu positionieren. Das Gefährliche ist gerade diese Uneinigkeit innerhalb der Apothekerschaft. Fakt ist: es ist eine Aufbruchstimmung zu spüren: das war nicht immer so, zu lange hat man es sich meines Erachtens gemütlich gemacht und anderen das Feld überlassen, spätestens jetzt ist man aufgewacht. Ob und in welcher Form diese Art der Versorgungsform kommt bleibt abzuwarten.

1.4 Die Customer Journey des Apothekenkunden

Da auch die umliegende Infrastruktur innerhalb des Gesundheitswesens für Kundinnen und Kunden immer digitaler wird (Stichwort: ePA, eRezept), wird auch die Apotheke über andere Wege mit den Kunden kommunizieren. Das steht heute schon fest. Wenn Apothekerinnen und Apotheker künftig Zugriff auf die elektronischen Patientenakten ihrer Patientinnen und Patienten bekommen, könnten sie so perspektivisch die Versorgung steuern. Das eRezept beschleunigt Prozesse, auch wenn es derzeit noch Herausforderungen gibt („was ist, wenn der Apothekenkunde schneller unten in der Apotheke ist als sein eRezept?“). Doch bei aller Veränderung bleibt eine Konstante bestehen: Die Kundin und der Kunde bleibt im Mittelpunkt. Wenn zum Beispiel ein Patient von zu Hause per Mausclick die ersten Symptome recherchiert, dann wird er künftig auch zu Hause erste Informationen einholen und dann „vorgegoogelt“ in die Apotheke kommen, wenn es nicht vorher beim Arzt „entgoogelt“ wurde. Der Patient wird gleichzeitig mit sehr guten qualitätsgesicherten Informationen versorgt und zum Expert Patient werden. Die Apotheke wird zunehmend als Plattform und Ökosystem arbeiten, die als ein stationärer und digitaler Marktplatz für Gesundheit (hier: Tankstelle der Gesundheit) fungiert.

Beispiel

In der Apotheke der Zukunft beginnt die Kundenreise mit einem nahtlosen digitalen Erlebnis. Der Kunde erhält eine personalisierte Benachrichtigung auf seinem Smartphone oder anderen Endgerät, das ihm an bevorstehende Gesundheitschecks oder notwendige Medikamentenverordnungen erinnert. Mit einem einfachen Klick kann er einen Termin für eine Online-Beratung mit einem Apotheker vereinbaren. Während des virtuellen Gesprächs analysiert der Apotheker die Gesundheitsdaten des Kunden, berücksichtigt persönliche Präferenzen und erstellt maßgeschneiderte Empfehlungen für Medikamente oder Nahrungsergänzungsmittel. Der Kunde kann die vorgeschlagenen Produkte direkt über die Plattform bestellen, und sie werden bequem nach Hause geliefert. Bei Bedarf kann der Kunde auch eine persönliche Filiale der Apotheke besuchen, wo ihm ein robotergestützter Apotheker bei der schnellen Ausgabe der vorbestellten Produkte unterstützt. Die physische Apotheke dient nicht nur als Abholpunkt, sondern auch als Ort für Gesundheitschecks und vertiefende Beratungen. Die gesamte Kundenreise ist durch Künstliche Intelligenz und fortschrittliche Technologien geprägt, wodurch ein nahtloser Übergang zwischen digitalen und physischen Kanälen ermöglicht wird. Der Fokus liegt auf der individuellen Betreuung, um die Gesundheit und das Wohlbefinden der Kunden bestmöglich zu unterstützen. ◀

1.5 Fazit

Die Apotheke bleibt auch in Zukunft eine unverzichtbare Anlaufstelle für die Gesundheitsversorgung. Ihre Rolle hat sich bereits heute verändert und wird sich weiterhin entwickeln. Apothekerinnen und Apotheker ermöglichen eine schnelle und niedrigschwellige Beratung, informieren und beraten die Kunden. Durch ihre Fachexpertise können sie individuelle Aufklärungsarbeit leisten und zur Verbesserung der Gesundheit und Lebensqualität beitragen. Die Apotheken gewinnen gerade in einer digitalen Welt an Bedeutung, da sie ein wichtiges Ultradestillat für Informationen sind und auch selbst eine wichtige Rolle im Heilungsprozess einnehmen (Treatment Expectation). Durch den vermehrten Fokus auf Prävention in die eine Richtung und Langlebigkeit (Longevity) in die andere Richtung ergeben sich neue Geschäftsfelder: around the pill, beyond the pill, around the customer. Was heute mg/ml ist, sind morgen bits/bytes. Die Apotheke der Zukunft wird sich im Zuge der digitalen Transformation weiterentwickeln. Neue Geschäftsmodelle im digitalen Raum werden entstehen und die Rolle der Apothekerinnen und Apotheker wird sich verändern. Digitale Technologien werden eine immer größere Rolle spielen und dazu beitragen, die Beratung und Versorgung noch effizienter zu gestalten. Die Apotheken werden sich vernetzen und als Plattform für die Gesundheitsversorgung fungieren. Auch die Rolle der Kundinnen und Kunden wird sich durch die zunehmende Digitalisierung verändern. Die Apotheken müssen sich an die Bedürfnisse der digital affinen Gesellschaft anpassen und digitale Strukturen schaffen. Dazu abschließend die nachfolgenden Diskussionspunkte:

- **Rolle:** Die Rolle und die Aufgaben des Apothekers werden sich deutlich verändern – er wird zum smarten Apotheker und über Plattformen in ein digitales Ökosystem eingebunden sein und diese aktiv mitgestalten
- **Wettbewerb:** der Wettbewerb steigt im globalen digitalen Dorf. Die Vor-Ort-Apotheke wird bleiben, allerdings mit anderer Rolle und digitalen Ablegern; gerade in ländlichen Regionen ggfs. auch erste Anlaufstelle für den Patienten
- **Mehr Touchpoints:** Pharmazeutische Beratung und Betreuung über verschiedene Touchpoints werden immer wichtig (wie es heute bspw. die Medikamentenbestellung der Whatsapp gibt; Datenschutz und -sicherheit hier mal ausgeklammert)
- **Mehr digitale Prozesse:** Digitale Rezepte, eine intuitive Apothekensoftware, Videoberatungen oder Botendienste (mit Tracking) werden zunehmen
- **Mehr exponentielle Technologien:** Chatbots, Blockchain, Robotik, AR/VR/Mixed Reality und KI werden in Kombination viele neue Möglichkeiten schaffen
- **E-Rezept als Digitalbooster:** Durch das E-Rezept wird die Versorgung der Apothekenkunden auf der letzten Meile digital (heute: Herausforderung für viele Startups und Online-Apotheken): von der Videosprechstunde bis hin zum Rezeptmanagement und Express-Erhalt/Auslieferung

- **Kommunikation im Dreieck:** Apotheke – Maschine (KI, Chatbot, Sprachassistent) – Kunde mit schnellerer Interaktion, Informationsasymmetrie und mehr Feedback

Trotz dieser Veränderungen bleiben der Mensch und seine Gesundheit im Mittelpunkt des apothekerlichen Handelns. Apothekerinnen und Apotheker sind unverzichtbar, um eine qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung zu gewährleisten. Durch ihre Fachkompetenz und interprofessionelle Zusammenarbeit tragen sie zur Optimierung der Versorgung bei. Die Apotheke der Zukunft wird somit eine zentrale Rolle in der Gesundheitsversorgung spielen und als „Tankstelle für Gesundheit“ eine wichtige Anlaufstelle für die Menschen sein. Digitalisierung ist nur ein Instrument des Apothekers – aber ein ziemlich mächtiges. Der smarte Patient trifft in Zukunft auf den smarten Apotheker.

- ▶ Das gute alte Vor-Ort-Gespräch wird zur „Quality Time“.

Literatur

- ABDA. (2022). Die Apotheke. Zahlen. Daten. Fakten. https://www.abda.de/fileadmin/user_upload/assets/ZDF/ZDF22/ABDA_ZDF_2022_Broschuere.pdf. Zugegriffen: 7. Mai 2023.
- Careanimations. (2024). Patienteninformation leicht gemacht. <https://careanimations.de>. Stand 2024, Abfrage 01/2024.
- DAV. (2023). Politischer Lagebericht. https://www.abda.de/fileadmin/user_upload/assets/Pressetermine/2023/DAV-WiFo-2023/Politischer_Lagebericht_DAV_Wirtschaftsforum_2023_Berlin.pdf. Zugegriffen: 7. Mai 2023.
- DAZ. (2023). Quartett – „Um die 60 und männlich“ aus der Deutschen Apotheker Zeitung Nr. 39/2023. <https://lnkd.in/eitMHVCj>.
- FAZ. (2023). Gibt es bald Apothekenfilialen ohne Pharmazeuten? <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/karl-lauterbach-apotheken-ohne-pharmazeuten-und-verzicht-auf-notdienst-19202027.html>. Stand 2023, Abfrage 01/2024.
- Matusiewicz, D., Lux, G., Wasem, J., & Dahl, H. (2016). Bundesweite Zahnärzttestudie zu Grundmotiven und Zukunftsvisionen niederlassungsberechtigter Zahnärzte in Deutschland. *Sozialer Fortschritt*, Jg. 65(12), 283–290.
- Matusiewicz, M., Pfeifer, J., & Lux, G. (2017). Verbesserung der Therapietreue in Apotheken – eine verhaltensökonomische Studie. In D. Matusiewicz & M. Cassens (Hrsg.), *Ifgs Schriftenreihe der FOM Hochschule*, Bd. 7. MA Akademie Verlags- und Druck-Gesellschaft mbH, ISSN 2367–3176.
- Stark, M., Voigt, E., & Matusiewicz, D. (2012). Der Apothekenmarkt in Deutschland: Zwischen sozialer Marktwirtschaft und Politik. In B. Mühlbauer, F. Kellerhoff, & D. Matusiewicz (Hrsg.), *Zukunftsperspektiven der Gesundheitswirtschaft, Schriftenreihe Gesundheitsökonomie: Politik und Management*, Bd. 10 (1. Aufl., S. 233–246). LIT-Verlag.

David Matusiewicz ist Professor für Medizinmanagement an der FOM Hochschule – einer der größten Hochschulen in Europa. Seit 2015 verantwortet er als Dekan den Hochschulbereich Gesundheit & Soziales und leitet als Direktor das Forschungsinstitut für Gesundheit & Soziales (ifgs). Er ist zudem Gründungsmitglied des Center for Innovation, Business Development & Entrepreneurship (CIBE) an der Hochschule. Darüber hinaus unterstützt er technologie-getriebene Start-ups im Gesundheitswesen. Er ist als Keynote Speaker, Moderator, Autor, Kolumnist und Herausgeber eine der bekanntesten Stimmen der Digitalen Gesundheit im DACH-Raum.



Optimierte Verordnungs- und Abrechnungsprozesse für Leistungserbringende und Kostenträger durch digitale Transformation

Frank Böhme und Matthias Leu

Inhaltsverzeichnis

2.1 Vernetzung als Notwendigkeit 12
2.2 Prozessoptimierung aufseiten der Leistungserbringenden 13
2.3 Prozessoptimierung aufseiten der Kostenträger 15
Literatur 17

Zusammenfassung

Mit der Einführung des E-Rezepts schreitet die Digitalisierung des deutschen Gesundheitswesens voran, was zu einer deutlichen Veränderung der Prozesse bei allen Marktteilnehmenden führen wird. Die erhöhte Datenmenge in Kombination mit der Notwendigkeit einer gesicherten Versorgung stellt dabei eine zentrale Herausforderung dar. Für die Versorgungssicherheit sind digitale Plattformen von großer Bedeutung, denn sie stellen eine zentrale Vernetzung aller Akteurinnen und Akteure entlang der Patientenreise sicher. Am Beispiel der Digitalisierung des Arzneimittelsektors wird das Nutzenpotenzial für Verordnungs- und Abrechnungsprozesse aufseiten der Leistungserbringenden und Kostenträger aufgezeigt. Innovative Rezeptprüfungs- und Abrechnungsplattformen schließen die zeitliche Informationslücke zwischen beiden Seiten und ermöglichen eine Datenübertragung in Echtzeit. Die elektronische Verarbeitung von Verordnungen fördert den Einsatz alternativer Abrechnungsprozesse.

F. Böhme (✉)
scanacs direct GmbH Dresden, Dresden, Deutschland
E-Mail: frank.boehme@scanacs.de

M. Leu
CompuGroup Medical Deutschland AG, Koblenz, Deutschland
E-Mail: Matthias.Leu@cgm.com

Plattformtechnologien bilden dabei die Grundlage für Automatisierung, aber auch für umfassende Arzneimitteltherapiesicherheitsprüfungen (AMTS). Sie gewährleisten eine bedarfsangepasste Skalierung und die für die medizinische Versorgung notwendige Verfügbarkeit sowie ein datenschutzkonformes Sicherheitsniveau. Die Verschlinkung der Prozesse dank Digitalisierung führt bei allen Beteiligten zu Ressourceneinsparungen und einer gesicherten Versorgung.

2.1 Vernetzung als Notwendigkeit

Seit 1. September 2022 sind alle Apotheken in Deutschland in der Lage, E-Rezepte zu verarbeiten. Alle (Zahn-)Arztpraxen und Krankenhäuser, die technisch und organisatorisch „E-Rezept-Ready“ sind, können elektronische Verordnungen ausstellen (vgl. Bundesministerium für Gesundheit, 2023). Damit wird das herkömmliche Muster-16-Rezept sukzessive durch das E-Rezept abgelöst. Ziel ist, die ärztliche Verordnung über einen virtuellen Zugangsschlüssel (E-Rezept-Token) als digitales Rezept bei Leistungserbringenden einzulösen. Alternative Wege wie der Ausdruck auf Papier unterstützen diejenigen, die keinen Zugang zur entsprechenden Technologie haben oder sie aus anderen Gründen nicht verwenden können. Dabei ist das E-Rezept ein wichtiger Schritt auf dem Weg zur Digitalisierung im Gesundheitswesen. Digitale Verordnungen gibt es heute bereits in vielen Ländern Europas. Vorteilhaft sind vor allem die unkomplizierte Einlösung von Rezepten mit anschließender Belieferung durch den Boten, die Möglichkeit von Wiederholungsverordnungen sowie eine Echtzeiterstattung durch Krankenkassen. Der Wegfall von Medienbrüchen und potenziellen Fehlerquellen lässt eine einfachere und schnellere Abrechnung erwarten und eröffnet die Möglichkeit von umfassenden Arzneimitteltherapiesicherheitsprüfungen (AMTS-Prüfungen) – direkt bei der Ausgabe der Medikamente. Die Einführung des E-Rezepts wird zu einer deutlichen Veränderung der Prozesse führen – von der ärztlichen Verordnung bis zur Erstattung der Kosten durch die Krankenkasse.

Dass Deutschland in Sachen Digitalisierung des Gesundheitswesens einen erheblichen Nachholbedarf hat, zeigt sich im internationalen Digitalisierungsvergleich der Gesundheitssysteme. Im Vergleich mit 17 EU- und OECD-Ländern im Jahr 2018 lag Deutschland auf dem vorletzten Platz (vgl. Thiel et al., 2018). Doch auch um die zentralen Herausforderungen zu meistern, wie dem steigenden Bedarf an gesundheitlicher Versorgung durch die wachsende Zahl älterer, multimorbider und chronisch kranker Menschen, dem Fachkräftemangel, dem großen Datenvolumen aufgrund der Vielzahl an Gesundheitsakteuren oder dem hohen Verwaltungsaufwand, ist die Vernetzung der einzelnen Akteure eine wachsende Notwendigkeit. Dabei kommt vor allem digitalen Plattformen eine große Bedeutung zu (vgl. Abb. 2.1). Denn eine zentrale Vernetzung entlang der Patientenreise ermöglicht die einheitliche Speicherung von Diagnosen, Medikamenten- und

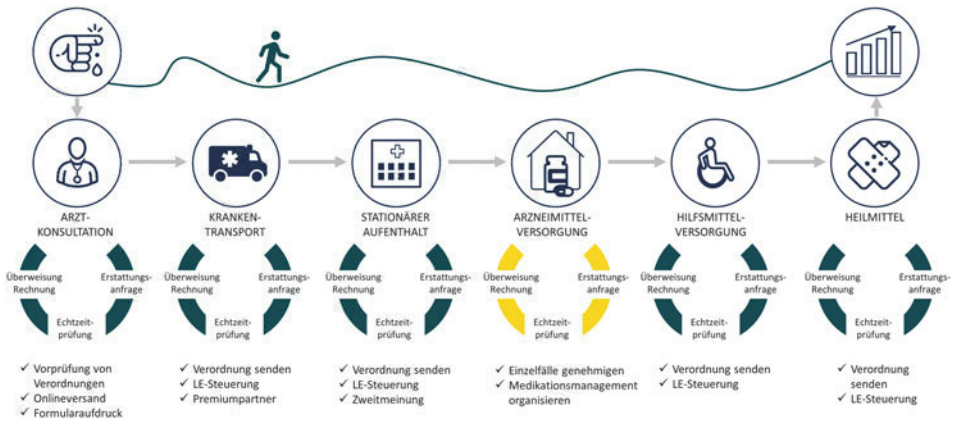


Abb. 2.1 Genehmigungs- und Erstattungsprozesse entlang der Patientenreise

Therapieplänen sowie die Integration der Gesundheitsdaten in Echtzeit (Beinke et al., 2022).

Um das Nutzenpotenzial von Plattformen und digitalen Technologien zu entfalten, müssen sowohl Leistungserbringende als auch Kostenträger Prozesse anpassen. Im Folgenden werden am Beispiel der Arzneimittelversorgung die Auswirkungen auf Verordnungs- und Abrechnungsprozesse sowie die daraus resultierenden Möglichkeiten erläutert, welche sich durch die Digitalisierung der Prozesse ergeben.

2.2 Prozessoptimierung aufseiten der Leistungserbringenden

Der jetzige Prozess der Rezeptbearbeitung und -abrechnung des bekannten Muster-16 zwischen Apotheken und Krankenkassen ist komplex, zeitaufwendig und durch diverse Medienbrüche bestimmt (vgl. Abb. 2.2). Sowohl auf der Seite der Apotheken als auch der Krankenkassen führen extern beauftragte Abrechnungsdienstleistende Prüfungen und die Abwicklung der Zahlungsprozesse durch.

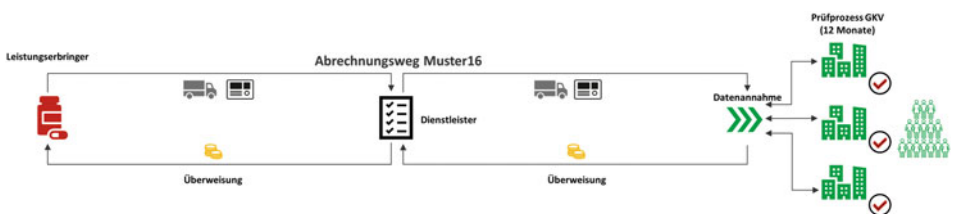


Abb. 2.2 Rezeptabrechnung über externe Dienstleistende