

Die Apotheke DocMorris auf einen Blick

DAS UNTERNEHMEN

Als Apotheke mit einem umfassenden Leistungsangebot versorgt DocMorris bundesweit mehrere Millionen aktive Kunden. Das Unternehmen steht für eine fortschrittliche, sichere und qualitativ hochwertige sowie flächendeckende pharmazeutische Versorgung. Dafür sorgt ein hochqualifiziertes Team von Apothekern und pharmazeutisch-technischen Assistenten (PTA). DocMorris, mit Sitz im niederländischen Heerlen, wurde 2000 gegründet und ist eine hundertprozentige Tochter der Schweizer Zur Rose-Gruppe, die 2019 in ihrem Segment Deutschland insgesamt einen Umsatz in Höhe von 876,7 Mio. Euro erzielte.

DIE PHILOSOPHIE

Das Markenversprechen von DocMorris lautet: „Fortschritt in Verantwortung für unsere Kunden.“ Es unterstreicht den Anspruch als Treiber und Vordenker von zukunftsorientierten Lösungen im Gesundheitsbereich. Ziel ist es, diese für alle über eine umfassende, integrierte Gesundheitsplattform verfügbar zu machen. Zudem treibt das Unternehmen aktiv die stetige Weiterentwicklung von digitalen Services, wie zum Beispiel die des E-Rezepts voran. Diese Haltung ist tief in der Historie von DocMorris verankert. So entwickelt und realisiert das Unternehmen schon seit 2010 nachhaltige Programme zur Patientenversorgung und fokussiert seit Jahren die Weiterentwicklung der wissenschaftlich fundierten, standardbasierten pharmazeutischen Beratung, per Telefon, Brief, E-Mail oder Video-LiveChat.

PHARMAZEUTISCHE STANDARDS

Beratung

Pro Monat hat die Apotheke DocMorris rund 16.000 pharmazeutische Kundenkontakte per Telefon und Chat und über 6.000 pharmazeutische schriftliche Kundenkontakte. Alle Kanäle zur pharmazeutischen Beratung sind kostenfrei, auch das Servicetelefon (0800 480 8000). DocMorris hat indikationsbezogene Beratungsrichtlinien entwickelt, die die Qualität der Kundenbetreuung sichern und stets aktualisiert werden.

Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS)

- *Wechselwirkungscheck*

Grundsätzlich wird bei jeder Bestellung geprüft, ob es zwischen bestellten Arzneimitteln und/oder rezeptfreien Arzneimitteln zu Wechselwirkungen kommen kann. Ganz gleich, ob zwei verschiedene Ärzte verordnen, nur einer oder der Kunde rezeptfreie OTC-Produkte zukaufen. Der Kunde oder sein Arzt werden bei Notwendigkeit entsprechend informiert. Besteht ein Risiko gesundheitsgefährdender Wechselwirkungen werden die Medikamente nicht ausgeliefert. DocMorris deckt täglich ca. 2.000 Doppelverordnungen (gleiche Wirkstoffe bzw. Wirkstoffe aus der gleichen Gruppe in verschiedenen Arzneimitteln) und ca. 32.000 potenzielle Wechselwirkungen zwischen Arzneimitteln oder zwischen Arzneimitteln und Nahrungsmitteln auf. Ebenfalls werden pro Tag ca. 42.000 schriftliche Hinweise zu potenziellen Wechselwirkungen zwischen Nahrungs- und Arzneimitteln sowie wichtige Anwendungsinformationen gegeben. Neben der Prüfung durch DocMorris haben die Kunden auch die Möglichkeit in der kostenlosen DocMorris-App oder auf der DocMorris-Website selber einen Wechselwirkungscheck ihrer verschreibungspflichtigen und rezeptfreien Arzneimittel durchzuführen.

- *Informationsschreiben*

Erhalten Kunden zum ersten Mal einen bestimmten Wirkstoff von ihrem Arzt verordnet, versendet DocMorris mit der Arzneimittellieferung einen Brief mit den wichtigsten Informationen, die der Patient zu dem Wirkstoff wissen muss. Darunter sind Hinweise zur Wirkung und Anwendung und weitere Punkte, die in Verbindung mit dem Wirkstoff zu beachten sind. Zudem wird für zusätzliche Informationen zu dem Medikament auf die Packungsbeilage bzw. den Arzt oder Apotheker verwiesen. Eine nachhaltige Information, die jederzeit nochmal nachgelesen werden kann.

- *Medikationsprofil*

Wer regelmäßig verschiedene Medikamente einnimmt, erhält bei Bedarf eine Liste der rezeptpflichtigen Medikamente, die bei DocMorris bestellt wurden. Das Medikationsprofil ist u.a. für Beratungsgespräche mit dem jeweiligen Arzt gedacht. Besonders wenn Patienten Medikamente von mehreren Ärzten verschrieben bekommen oder ihren Arzt wechseln, kann das Medikationsprofil zum Arztbesuch mitgenommen werden. So ist jeder Arzt umfassend informiert und kann sicherstellen, dass der Patient optimal mit Medikamenten versorgt ist,

keine Über- oder Unterdosierung vorliegt und die Medikamente sich miteinander vertragen. Auch auf Reisen oder bei einem Notfall kann das Medikationsprofil sehr nützlich sein: Das Medikationsprofil enthält den Arzneimittelnamen, die Packungsgrößen, Mengen und Rezeptdaten. Es kann für jeden gewünschten Zeitraum erstellt werden.

DIGITALER GESUNDHEITSBERATER

Pharmazeutische Videoberatung

Seit 2014 bietet DocMorris seinen Kunden Live-Beratung per Video an. Der Kunde klickt über einen Link auf der Website der Apotheke den Beratungsservice von DocMorris an – so einfach wie eine Anfrage, so schnell wie ein Anruf. Die Apotheker und PTA beraten ihre Kunden live, also in Echtzeit, zu allen Fragen im Rahmen der jeweiligen patientenindividuellen Arzneimitteltherapie – fachlich fundiert, diskret, wann und wo der Kunde es wünscht. Die sichere Ende-zu-Ende-Verschlüsselung der Videoberatung garantiert, dass die Gespräche mit dem pharmazeutischen Fachpersonal vertraulich bleiben. Niemand hört mit.

Apotheken App

Die DocMorris Apotheken App ist eine mobile Apotheke für die Hosentasche. Sie bietet dem jeweiligen Nutzer auf der Grundlage der personenbezogenen Medikationsdaten Services und Informationen, die für ihn bislang noch nicht sinnvoll und intelligent miteinander vernetzt verfügbar waren. Nutzer können einen individuellen digitalen Medikationsplan anlegen und ihre Arzneimittel auf mögliche Wechselwirkungen prüfen. Dabei werden alle einzunehmenden Arzneimittel berücksichtigt, rezeptpflichtige genauso wie rezeptfreie. Die Arzneimitteltherapie der Ärzte wird durch das selbstbestimmte, pharmazeutisch gestützte Monitoring des Kunden noch sicherer.

SICHERHEIT

Versorgungssicherheit

- Schließung von Versorgungslücken in ländlichen Gebieten ohne Apotheke vor Ort
- Innovative Services wie Patientenakte oder Wechselwirkungsprüfung mit entsprechender Medikationshistorie für verschreibungspflichtige und rezeptfreie Arzneimittel

Arzneimittelsicherheit

Vor gefälschten Arzneimitteln ist keine Apotheke sicher. DocMorris unterstützt seit Jahren Maßnahmen zur stärkeren Arzneimittelsicherheit auf europäischer wie nationaler Ebene. DocMorris setzt im Rahmen der EU-Fälschungsschutzrichtlinie (2011/62/EU) die europaweite Echtheitsprüfung von rezeptpflichtigen Arzneimitteln technisch um. So kann jedes einzelne Arzneimittel, das vom Hersteller entsprechend EU-Vorgaben mit individuellen Sicherheitsmerkmalen und Verschlussiegel versehen ist, auf Echtheit geprüft werden – zum Vorteil der Patienten.

Grundsätzlich gilt aber, dass Versandapotheken wie DocMorris im Fall eines Arzneimittelrückrufs einen strukturellen Vorteil gegenüber der Apotheke vor Ort haben. Die pharmazeutische Wissensdatenbank belegt, ob und wenn ja, welcher Kunde ein möglicherweise gesundheitsgefährdendes Präparat erhalten hat. Der Kunde kann noch am selben Tag ganz gezielt informiert werden, wenn ein solcher Fall eintritt – ein wirksamer Schutz für jeden Kunden.

Sicherheitssiegel

- DocMorris wird vom TÜV Rheinland geprüft und nach ISO-Qualitätsnorm 9001 zertifiziert.
- DocMorris trägt das EU-Logo, das sichere Versandapotheken kennzeichnet.
- Medikamentenverpackungen werden mit einem gelben Hinweisschild versehen, wenn die Präparate die Fahrtüchtigkeit einschränken.