

Positionspapier „Telepharmazie“

Definition:

Telepharmazie bezeichnet jede patientenindividuelle, pharmazeutische Leistung von Vor-Ort-Apotheken und Krankenhausapotheken (KH-Apotheken), die auf räumliche Distanz erbracht wird. Sie umfasst jede Form der Information und Beratung, Versorgung und die Bereitstellung pharmazeutischer Informationen und Dienstleistungen, die den physischen Kontakt zwischen Patient¹ und pharmazeutischem Fachpersonal nicht zwingend erfordern, sowie interprofessionelle Konsile.

Hierzu bedient sich die Telepharmazie aller Arten synchroner oder asynchroner Telekommunikation sowie digitaler Anwendungen, digital vernetzter Arzneiformen und therapeutischer Systeme, die zum Zwecke einer Optimierung der Arzneimitteltherapie therapierelevante Parameter ermitteln, monitoren, aufzeichnen, auswerten, speichern oder übertragen. Darüber hinaus nutzt die Telepharmazie zur Versorgung der Patienten mit physischen Produkten verschiedene Möglichkeiten pharmazeutischer Logistik, wobei ausschließlich jene Mittel zum Einsatz kommen, die den hohen pharmazeutischen Standards genügen und die Qualität der gelieferten Waren jederzeit gewährleisten.

Telepharmazeutische Leistungen gehören zu den zu honorierenden pharmazeutischen Tätigkeiten im Sinne der Apothekenbetriebsordnung (ApBetrO) und werden ausschließlich durch qualifiziertes Fachpersonal für eine öffentliche Apotheke / KH-Apotheke durchgeführt, zu deren Personal sie gehören.

Rechtlicher Rahmen:

Apothekenbetriebsordnung:

- § 4 Abs. 1 ApBetrO: Die Betriebsräume müssen nach Art, Größe, Zahl und Einrichtung geeignet sein, einen ordnungsgemäßen Apothekenbetrieb, insbesondere die einwandfreie Entwicklung, [...], und die Information und Beratung über Arzneimittel oder Medizinprodukte, auch mittels Einrichtungen der Telekommunikation, zu gewährleisten.
 - ➔ Die Ergänzung erfolgte durch das GKV-Modernisierungsgesetz, um im Zusammenhang mit der Versendung oder Zustellung von Arzneimitteln eine Information und Beratung des Kunden durch pharmazeutisches Personal auch außerhalb der Apothekenbetriebsräume zu ermöglichen (vgl. Cyran/ Rotta, § 4, Rn. 12).
- § 17 Abs. 2 S. 8 ApBetrO: Die Beratung kann auch im Wege der Telekommunikation erfolgen.
- § 3 Abs. 4 ApBetrO: Die Bewertung der Analyse und die Beratung im Rahmen eines Medikationsmanagements müssen durch einen Apotheker der Apotheke erfolgen.
- § 20 Abs. 1 S. 2 ApBetrO: Die Verpflichtung zur Information und Beratung über Arzneimittel muss durch Apotheker der Apotheke ausgeübt werden, ...
 - ➔ Auf Grund der Formulierung im Rechtstext ist die Anbindung an die Apotheke vor Ort wohl nicht zwingend notwendig, jedoch die Durchführung der Beratung durch einen Apotheker der jeweiligen Apotheke.

Zusätzlich zu beachtende Bestimmungen bei der Einrichtung virtueller Arbeitsplätze:

- Einhaltung der Datenschutzbestimmungen: Die Beratung bspw. über Zoom oder ähnliche Plattformen sowie WhatsApp ist meist nicht DSGVO-konform, insbesondere wenn die entsprechenden Server im Ausland liegen.
- Sicherstellung der Vertraulichkeit der Beratung, insbesondere bei Beratung aus dem Homeoffice (Schutz vor Sichtung der Unterlagen oder Möglichkeit des Zuhörens durch Dritte).
- Sicherstellung des uneingeschränkten Zugangs zu wissenschaftlichen Hilfsmitteln zur Information und Beratung i. S. d. § 5 Satz 1 Nr. 2 ApBetrO, insbesondere auch im Homeoffice.
- Voraussetzung für digitale Beratungsleistung via Telepharmazie sollte ein persönliches Erstgespräch vor Ort sein:
 - Beachte: Bei Beratung im Botendienst per Telekommunikationsmittel wird kein persönliches Erstgespräch vor Ort gefordert (§ 17 Abs. 2 ApBetrO).
 - Möglicher Hintergrund für die geforderte Voraussetzung: „Mecking, in Apotheke heute, 2021, S. 9 f., Bühne frei für die Telepharmazie, Teil 1“: „Die Telepharmazie fußt auf der Prämisse, dass Verbraucher, die sich Arzneimittel liefern lassen, mit Empathie und Sachkunde vom vertrauten Personal ihrer Stammapotheke pharmazeutisch betreut und beraten werden wollen.“

¹ Zur besseren Lesbarkeit wird in dem Dokument das generische Maskulinum verwendet. Die im Text verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Geschlechter.

- Begrenzte Überwachungsmöglichkeit durch die Aufsichtsbehörden im Homeoffice (Betretungsrecht der Apotheke, Privatwohnung davon nicht umfasst).

Personal:

- Beratung durch das Personal der Apotheke, da die Leistung über den Apothekenbetrieb beworben und angeboten wird (= pharmazeutische Dienstleistung dieser Apotheke)
- Telepharmazeutisch Tätige müssen Weisungen des Apothekenleiters unterliegen (§ 7 ApoG)
- Persönliche Beratung im Sinne der Apothekenbetriebsordnung als Kernaufgabe der apothekerlichen Tätigkeit darf sich nicht von Institution Apotheke lösen
→ Outsourcen auf „Callcenter“ nicht möglich

Pharmazeutische Dienstleistungen (pDL):

- Die Durchführung der pDL per Telepharmazie ist davon abhängig, inwiefern die einzelnen Dienstleistungen dies ausschließen oder nicht. Hierbei ist der Wortlaut der entsprechenden Anhänge zu Anlage 11 des Rahmenvertrages nach § 129 Abs. 2 AGB V beachten:
 - pDL „Medikationsberatung bei Polymedikation“
 - Hier sind die Vorgaben des § 1 Abs. 3 Satz 1 des Anhangs zur erweiterten Medikationsberatung bei Polymedikation einzuhalten: „Datenerhebung und Erfassung muss mittels Brown-Bag-Review in der Apotheke erfolgen“ (Zu beachten ist auch der Verweis auf diese Vorschrift in den Anhängen zur pharmazeutischen Betreuung von Organtransplantierten sowie bei oraler Antitumorthherapie)
 - pDL „Erweiterte Einweisung in die korrekte Arzneimittelanwendung mit Üben der Inhalationstechnik“
 - Erfordernis der dreidimensionalen Ansicht sowohl für den Patienten als auch für den Apotheker
 - Nur unter bestimmten Voraussetzungen telepharmazeutisch umsetzbar
 - pDL „Standardisierte Risikoerfassung hoher Blutdruck“
 - Aufgrund der direkten Messung am Patienten faktisch nur vor Ort durchführbar

Vorteile der Telepharmazie:

- Im Vergleich zu anderen Spezialdienstleistungen der Apotheke (z. B. Blistern, Zytostatikaherstellung etc.) ist der Einstieg in die Telepharmazie niederschwellig und ökonomisch realisierbar.
- Durch den Wegfall von Fahrten zu Terminen, die gleichwertig virtuell substituiert werden können, ist die Telepharmazie umweltfreundlich, im Sinne der Nachhaltigkeit ressourcenschonend, und für den Patienten kostengünstiger.
- Mithilfe der Telepharmazie kann ein weiterer Beitrag für die flächendeckende Erbringung von pharmazeutischen Leistungen auch in Zukunft sichergestellt werden.
- Die Zulassung der Erbringung telepharmazeutischer Dienstleistungen aus dem Homeoffice könnte perspektivisch die Personalnot in Apotheken mildern, da auch Angestellte in Elternzeit oder mit flexiblen Arbeitszeitmodellen bzw. mit zu pflegenden Angehörigen leichter eingebunden werden können.
- Durch proaktive, frühzeitige, flächendeckende Einführung der Telepharmazie behalten die Apotheken die digitale Deutungshoheit über die Institution Apotheke.
- Die Telepharmazie erschließt den Apotheken neue Zielgruppen, die bislang (aus Gründen der Convenience) auf eine pharmazeutische Betreuung verzichtet hat. Sie dient damit unmittelbar der Gesundheit weiterer Teile der Bevölkerung und steht für die Modernität und digitale Sichtbarkeit der Institution Apotheke.
- Telepharmazie bietet die Möglichkeit einer neuen Form der Patientenversorgung auch im Notdienst, indem zunächst die telepharmazeutische Beratung durch die Apotheke und anschließend eine Lieferung durch einen beauftragten Boten der Apotheke oder des Patienten erfolgt.

- Positionierung mit Spezialisierungsleistungen (z.B. Bereichsbezeichnungen, Zusatzbezeichnungen der Fort- und Weiterbildungen der Kammern) über den lokalen Einzugsbereich hinaus möglich (z.B. Medikationsanalyse, Ernährungsberatung, Darmberatung, Kosmetikberatung, Asthmaperberatung, Diabetikerberatung).

Risiken der Telepharmazie:

- Bei fehlender Regulierung besteht die Gefahr, dass sich von Apotheken unabhängige telepharmazeutische Strukturen herausbilden, die versuchen, sich (wirtschaftlich) besonders attraktive Aspekte der Telepharmazie zu sichern und Apotheken, die sich als Vollversorger verstehen, den unattraktiven Rest zu überlassen. Dies führt dazu, dass die Telepharmazie für Apotheken, die sie als Teil eines umfassenden Angebots ansehen, unwirtschaftlich wird. Es ist daher gesetzgeberisch zwingend notwendig, die Erbringung telepharmazeutischer Leistungen ausschließlich als Bestandteil eines Apothekenbetriebs vor Ort zu definieren.
- Eine derzeit fehlende Definition von Mindestqualitätsstandards könnte dazu führen, dass auch telepharmazeutische Leistungen angeboten werden, die den berechtigten Erwartungen der Patienten/Kunden nicht genügen und dem Ansehen der Telepharmazie in Gesellschaft und Politik schaden. Die zeitnahe Festlegung einheitlicher und verbindlicher Qualitätsstandards erscheint daher dringend geboten.
- Eine Reduktion der persönlichen Kontakte zu Patienten/Kunden birgt die Gefahr, dass die Kundenbindung leidet und die Apotheke nicht mehr als Anlaufstelle unmittelbar vor Ort wahrgenommen wird, sondern nur noch als abstrakte, virtuelle Institution. Es ist daher unabdingbar, die Telepharmazie unmittelbar an den Betrieb einer öffentlichen Apotheke oder Krankenhausapotheke zu koppeln.
- Datenschutz (Die Einhaltung von Vorgaben der DSGVO muss immer gewährleistet sein: Schulung Mitarbeiter, Anforderung an Anbieter)
- Die derzeit fehlende Festlegung zur Honorierung birgt das Risiko, dass einzelne Anbieter (insbesondere vor dem Hintergrund bislang fehlender Qualitätsstandards) in einen Preiswettbewerb eintreten, der möglicherweise dazu führt, dass hochwertige und qualitätsgesicherte Telepharmazie nicht mehr kostendeckend am Markt platziert werden kann. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, eine adäquate Honorierung einschließlich einer angemessenen Marge zu definieren. Bei der Ermittlung des notwendigen Betrags ist eine Vollkostenrechnung unter Berücksichtigung des tatsächlichen Zeitaufwands zugrunde zu legen.
- Um den fachlichen, kollegialen Austausch sicherzustellen, ist es zwingend erforderlich, dass die Erbringer telepharmazeutischer Leistungen in das Team einer öffentlichen Apotheke oder KH-Apotheke eingebunden sind. Der fachliche Austausch betrifft pharmazeutisch-wissenschaftliche, sowie regulatorische und abrechnungstechnische Fragen des alltäglichen Apothekenbetriebs und kann daher nicht vom Präsenzbetrieb einer Apotheke entkoppelt werden. Ferner sind die für einen Apothekenbetrieb vorgeschriebenen Pflichtschulungen (insbesondere zum Datenschutz) auch von Mitarbeitern zu absolvieren, die vorrangig telepharmazeutische Leistungen erbringen.

Hinweis:

Das Positionspapier wurde durch die Mitglieder des Ausschusses „Digitalisierung und Innovation der pharmazeutischen Berufsausübung“ erstellt. Obwohl dieses mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.