

Umfrage zeigt: Online-Versandhandel von Medikamenten und elektronisches Rezept (E-Rezept) schweizweit ein Bedürfnis

Die aktuelle und repräsentative Umfrage im Auftrag des Verbandes der Schweizer Versandapotheken (VSVA) erhebt die Bedürfnisse der Schweizerinnen und Schweizer bezüglich Online-Versand von Medikamenten und zur E-Medikation. Die Ergebnisse bestätigen das Potenzial des Versandhandels von rezeptpflichtigen wie nicht rezeptpflichtigen Medikamenten. Zwei Drittel aller 1'052 Befragten möchten ferner ärztliche Rezepte entweder ausschliesslich elektronisch oder sowohl elektronisch und in Papierform erhalten. Beides ist für eine moderne, digitale Gesundheitsversorgung von grosser Bedeutung.

Der Online-Versandhandel von nicht-rezeptpflichtigen Medikamenten ist heute in der Schweiz faktisch verunmöglicht. Mit der Heilmittelgesetz-Revision baute die Politik 2016 für den Versandhandel eine Hürde ein: Rezeptfreie Arzneimittel (sogenannte «OTC»-Arzneimittel, «over the counter») gibt es in der Schweiz nur gegen Rezept, was einen vorgängigen Arztbesuch notwendig macht. Anders bei den stationären Apotheken: Dort erhalten Kundinnen und Kunden OTC-Arzneimittel weiterhin rezeptfrei. Dies beschneidet die Wahlfreiheit der Patientinnen und Patienten, die rezeptfreie Arzneimittel wie bspw. Bepanthen-Nasensalbe, Fenistil-Gel und Mebucaine-Lutschtabletten online bestellen möchten. Die Regulierung diskriminiert bestehende Online-Bezugsmöglichkeiten und bremst sowohl die Digitalisierung der Verkaufskanäle als auch das Bestreben, die Kosten im Gesundheitswesen einzudämmen. Die aktuelle Umfrage des VSVA zeigt: Diese Ungleichbehandlung ist vielen Befragten nicht bewusst oder bekannt, zahlreiche Befragte fordern die moderne Online-Bestellmöglichkeit sowie das elektronische Arzt-Rezept.

Chancen und Nutzen hoch gewichtet: Politischer Handlungsbedarf

Der Verband der Schweizer Versandapotheken VSVA und seine Mitglieder Zur Rose AG und MediService AG setzen sich für eine moderne und diskriminierungsfreie Regulierung des Versandhandels von Medikamenten ein. Sie sind Vorreiter und langjährige Praktiker. Dass insbesondere der Versand nicht rezeptpflichtiger Medikamente einem grossen Bedürfnis entspricht, belegt nun die aktuelle, repräsentative Umfrage, welche das Umfrageinstitut insight im Auftrag des VSVA vom 28. April bis 7. Mai 2021 bei 1'052 Schweizerinnen und Schweizer aller Altersklassen und aus allen Regionen durchgeführt hat. Die Umfrage zeigt, dass die aktuelle Gesetzgebung in mehreren Bereichen nicht den Bedürfnissen und Wünschen der Schweizer Bevölkerung entspricht.

Diese Umfrageergebnisse sind in der aktuellen politischen Debatte um die gesetzlichen Rahmenbedingungen für das E-Rezept und für die Versandapotheken relevant. Die auf vorgängigen Tiefeninterviews basierende Umfrage bestätigt teilweise, was die Mitglieder des Verbandes in der täglichen Arbeit und im Kontakt mit Kunden feststellen: Die Chancen und der Nutzen, die der Online-Versandhandel in der qualitativ hochstehenden und sicheren Versorgung mit Arzneimitteln bietet, werden höher gewichtet als potenzielle Risiken. Es ist Zeit, dass der Gesetzgeber eine entsprechende moderne, qualitätsfördernde und für alle Marktteilnehmer mit Versandapothekenbewilligung passende Regulierung erlässt. Betreffend E-Rezept behandelt das Parlament demnächst entsprechende Vorstösse, welche die dafür fehlende gesetzliche Verpflichtung fordern.

Informationslücken und klare Kundenbedürfnisse

Die Umfrage erhebt den Wissensstand zum online-Versandhandel sowie die Bedürfnisse in Bezug auf die Online-Bestellung von rezeptpflichtigen und nicht-rezeptpflichtigen Medikamenten sowie die Bedeutung eines elektronischen Rezepts. Die Ergebnisse zeigen, wo die aktuelle Gesetzgebung der Realität im Markt nicht gerecht wird:

1. Online-Bezugsmöglichkeit gilt als vorausgesetzt:

Eine versandfreundliche Regulierung auch für nicht rezeptpflichtige Medikamente stellt für die meisten Personen in der Schweiz offenbar eine Selbstverständlichkeit dar: 70.6 Prozent der Befragten gehen davon aus, dass bereits heute nicht-rezeptpflichtige Medikamente rezeptfrei online bestellt werden

können (bei den 18-39-Jährigen beträgt dieser Anteil sogar 76.1 Prozent). Beratungsleistungen bei (online) Apotheken betonen 92.8 Prozent der Befragten, dass sie die Beratung beim Kauf nur bei Bedarf wünschen.

2. Versand von nicht-rezeptpflichtigen Medikamenten:

Der Online-Versand von nicht-rezeptpflichtigen Medikamenten ist ein Bedürfnis: 48.7 Prozent der Befragten möchten zukünftig die Möglichkeit haben, nicht-rezeptpflichtige Medikamente auch ohne Rezept online bei einer Apotheke bestellen zu können. Deutlicher ist dieses Ergebnis sogar in der Deutschschweiz (53.3 Prozent) und bei den Altersgruppen 18-39-Jährige (56.2 Prozent) und 40-59-Jährige (50.1 Prozent). Als Hauptgründe wird die Bequemlichkeit, die hohe Medikamentenverfügbarkeit sowie die Möglichkeit, auch ohne Beratung einzukaufen, genannt.

3. E-Medikation hat grosses Potenzial:

Fast zwei Drittel der Befragten sprechen sich für ein elektronisches Arzt-Rezept aus: Über ein Viertel der Befragten wünschen sich ein reines E-Rezept, zusätzliche 31.9 Prozent würden ärztliche Rezepte gerne sowohl in Papierform als auch elektronisch erhalten. Als Hauptvorteile gelten hier insbesondere der Zugriff auf Medikationsdaten, die Vermeidung von Fehlern und die Bequemlichkeit.

Der VSVA folgert aus den Umfrageergebnissen einerseits grosses Informationsbedürfnis der Schweizerinnen und Schweizer über die tatsächlichen Rahmenbedingungen und die heutige Benachteiligung des Versandhandels gegenüber stationären Apotheken. «Offensichtlich besteht hier Aufklärungsbedarf, die Information über die Praxis stationäre Apotheken im Vergleich zu jener der konzessionierten Versandapotheken muss besser werden», sagt Walter Oberhänsli, CEO der Zur Rose Group und Präsident des VSVA. Ob die Annahme vieler Befragten (70.6 Prozent), OTC-Versand finde in der Schweiz statt, auf tatsächlich erfolgten Versänden beruht und ob hier das geltende Gesetz längst unterlaufen wird, können die Umfrageergebnisse nicht klären. «Dies könnte nur durch eine umfassende Mystery-Shopping-Aktion geklärt werden», folgert Oberhänsli. «Wenn es sich zeigen würde, dass die Rezeptpflicht im OTC-Bereich längst unterlaufen wird, dann müsste das Heilmittelgesetz umso mehr raschestmöglich revidiert werden». Der VSVA und seine Mitglieder sind dafür längst bereit.

Andererseits, sagt André Lüscher, CEO von MediService, zeige die Umfrage differenziert die Bedürfnisse der einzelnen Bevölkerungsgruppen: «Das Bedürfnis vor allem der Altersgruppen der 18-39-Jährigen und der 40-59-Jährigen, OTC-Medikament inskünftig unkompliziert bestellen und beziehen zu können, ist klar ausgewiesen». Ausserdem: «Die Zukunft ist digital, auch im Gesundheitswesen. Was wir schon länger wissen und wofür wir uns seit Jahren einsetzen, hat uns Corona nochmals gezeigt: Wir dürfen die Digitalisierung nicht verschleppen. Sie birgt, gerade im Gesundheitsbereich, viel Potenzial für Qualitätssteigerungen und Kosteneinsparungen.»

Sicherheit und Qualität stehen an oberster Stelle

Ein häufiges Argument, welches gegen die Gleichstellung des Online-Versandhandels mit den stationären Apotheken angeführt wird, ist die vermeintlich geringere Sicherheit. Möglicherweise fehlende Beratung wählten 47 Prozent der Befragten als Hürde für eine Online-Bestellung, 24 Prozent der Befragten verwiesen auf mögliche Datenschutz- und Sicherheitsbedenken. Für diese Personen sei es wichtig zu wissen, wie die Aufwendungen und der Standards der Versandhandel sind um qualitativ hochstehend und sicher zu sein. «Wir hören immer wieder, dass Online-Apotheken weniger sicher seien. Das Gegenteil ist der Fall», betont Emanuel Lorini, CEO von Zur Rose Schweiz. «Beim Versand rezeptpflichtiger Medikamente stehen Qualität und Sicherheit an oberster Stelle». Das ausgeklügelte Kontroll- und Versandsystem ist so erprobt, dass damit mindestens die Standards stationärer Apotheken erreicht werden – wenn sie nicht sogar übertroffen werden. Jede Bestellung wird unabhängig von drei Apothekerinnen und Apotheker kontrolliert. «Bei Unklarheiten oder Fehlmedikationsverdacht können wir rasch eingreifen, die Kunden kontaktieren und nach Notwendigkeit mit deren Hausarzt Rücksprache nehmen. Wir tragen so zu einer höheren Medikamentensicherheit bei», sagt Lorini.

Kontakt:

Verband der Schweizerischen Versandapotheken, info@vsva.ch