

Optimierung der Beratungsqualität in der Versandapotheke DocMorris im Bereich Selbstmedikation

Überblick

Laufzeit:

01. Januar 2007 - 31. Dezember 2010

Forschungsteam:

[Prof. Dr. Gerd Glaeske \(verstorben\)](#) (Projektleitung)

Edda Würdemann

Finanzierung:

DocMorris N.V.

Details

Seit einigen Jahren bewegt das Thema Versandapotheken die Gemüter und folgende Fragen werden immer wieder gestellt: Stellen Versandapotheken eine Gefahr für die Arzneimittelsicherheit dar? Schließlich findet kein persönlicher Kontakt in der Apotheke statt, um Fragen beantworten und Unklarheiten ausräumen zu können. Sind Versandapotheken nicht nur Instrumente zur Senkung der Arzneimittelkosten? Werden Versicherte vor allem mit preisgünstigen Angeboten im Selbstmedikationsbereich gelödert, damit sie auch bereitwillig ihre Rezepte über die Versandapotheke ausliefern lassen? Durch gemeinsame Erarbeitung von praxisgerechten Leitfäden für den Telefonverkauf bzw. für die pharmazeutische Beratung am Telefon, abgestimmt auf die Erwartung des Patienten und auf die Anforderungen pharmazeutischer Beratungspflicht soll die Qualität der Beratung durch die Call-Center-Agents optimiert werden.

Laufzeit:

01. Januar 2007 - 31. Dezember 2010

Forschungsteam:

[Prof. Dr. Gerd Glaeske \(verstorben\)](#) (Projektleitung)

Edda Würdemann

Finanzierung:

DocMorris N.V.

Projekttyp:
Drittmittelprojekt