

Pharmaberatungs- und Informationsaußendienst – ein neues Gesicht der KVB

Völlig neue Wege beschreitet man in Bayern hinsichtlich der Beratung und Information über Arzneimittel. War dieses Gebiet bislang eine Domäne der Pharmafirmen, so hat die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB) nun mit einem eigenen Außendienst einen Gegenpol geschaffen. Seit Juli ist das Team um Leiterin Dr. Claudia Becker in der Pilotregion Mittelfranken unterwegs. Ein erster Erfahrungsbericht:

„In vielen Praxen, in die wir kommen, sind wir von den Außendienstleuten der Pharmaindustrie bereits angekündigt worden“, so zerstreut Claudia Becker die Befürchtung, dass das neue KVB-Projekt zu Konflikten mit den Arzneimittelproduzenten führe. Beim Pharmaaußendienst stehen die wirtschaftlichen Interessen des jeweiligen Auftraggebers an erster Stelle. Hier setzt das Projekt der KVB an: „Die Ärzte sollen die Möglichkeit einer neutralen pharmakologischen Information und Beratung auch in der eigenen Praxis erhalten. Für viele ist es erst einmal eine Überraschung, dass die KVB zu ihnen kommt. Doch eine Umfrage zeigte, dass 90 Prozent der besuchten Ärzte diesem Service positiv gegenüberstehen“, so Gerald Frieß, Leiter des KVB-Ressorts Service.

Die meisten bislang besuchten Ärzte wollten auch die Möglichkeit nutzen, andere Anliegen und Fragen an die KVB-Mitarbeiter loszuwerden. So standen neben Informationen zu pharmakologischen Schwerpunkten auch andere Themen wie die Umsetzung der neuen Heilmittel-Richtlinien oder Formalitäten zu Disease-Management-Programmen (DMP) auf dem Programm. Für das Team der KVB durchaus eine Herausforderung, aber kein Problem, so Becker: „Wir haben eine Schulung über alle relevanten Themen erhalten und wir wissen, wer die kompetenten Ansprechpartner innerhalb der KVB sind. Wichtig ist uns vor allem, dass bei unseren Besuchen eine angenehme Gesprächsatmosphäre herrscht, in der sich ein Vertrauensverhältnis entwickeln kann. Dazu muss man auch einfach einmal zuhören können.“

Bereits seit längerem habe es, ausgehend vom erfolgreichen Arzneimittelprogramm, den Gedanken gegeben, neben den bewährten Informationswegen auch noch eine neue Richtung einzuschlagen und einen eigenen Außendienst aufzubauen, wie sich Gerald Frieß



Das Außendienstteam der KVB: Angela Krath, Dr. Claudia Becker und Dr. Claudia Fischer (v. li.).

erinnert. Im Juni letzten Jahres gab der Vorstand der KVB grünes Licht für ein solches Vorhaben. Anschließend wurde ein Konzept erarbeitet und ein Team aus Mitarbeitern rekrutiert, die diese neuartige Aufgabe reizte und die zugleich Erfahrungen aus dem Außendienst von Pharmafirmen mitbrachten. Nachdem im Mai 2004 das vorerst auf zwei Jahre befristete Pilotprojekt in Mittelfranken gestartet war, nahm das künftig vierköpfige Beraterteam seine Tätigkeit auf. In den ersten zehn Wochen besuchten die KVB-Experten knapp 650 Praxen – vor allem Hausärzte, da diese 60 Prozent des Verordnungsvolumens abdecken. Darüber hinaus war das Team auch bei Facharztgruppen wie Frauenärzten, Augenärzten, Nervenärzten, fachärztlichen Internisten oder HNO-Ärzten zu Gast. Mindestens drei- bis viermal jährlich soll ein Besuch in der Praxis stattfinden, um einen intensiven Austausch zu ermöglichen.

Die ersten Ergebnisse aus den Gesprächen geben Anlass zu der berechtigten Hoffnung, dass der KVB-Außendienst ein echter Erfolg wird, so Frieß. Neben dem generell positiven Feedback konnte man beispielsweise auch mit der individuellen Arzneikosten-Fachgruppenanalyse punkten. Diese sagt aus, wie viel der

Arzt in der Praxis einsparen kann, wenn er definierte kostentreibende Präparate durch günstigere Generika ersetzt. Das Schreiben, das alle Ärzte in Bayern im Sommer erhalten hatten, sorgte für einige Unruhe, da sich einige Empfänger aufgrund missverständlicher Formulierungen bevormundet fühlten. „Das war natürlich nicht der Sinn der Aktion. Wir wollten unsere Mitglieder nicht belehren, sondern ihnen eine konstruktive Hilfe zur Arzneikosteneinsparung anbieten“, so Frieß. In den Gesprächen ließe sich diese Analyse dann auch erläutern und diskutieren, und so werde vieles klarer, ergänzt Claudia Becker. Deshalb dauern die Beratungsgespräche wesentlich länger als jene des Pharmaaußendienstes. Dazu Becker: „Wir sind gerne zu einem ausführlichen Gespräch bereit – natürlich auch nach Terminvereinbarung. Denn schließlich sind wir ja für viele Ärzte ein neues Gesicht der KVB und das soll natürlich ein freundliches und kompetentes sein.“

Martin Eulitz (KVB)