

FAQs für Apotheken –

callmyApo Anbindung an die telemedizinischen Plattformen Zava, Fernarzt und der Wellster Health Tech Group (bekannt für gospring.de)



1 Darf ich ein elektronisches Rezept, das von einem Telemedizinanbieter aus der EU ausgestellt wurde, beliefern?

- Rezepte, die über eine telemedizinische Plattform bezogen werden, werden von approbierten bzw. zugelassenen Ärzten ausgestellt. Vor der Rezeptaussstellung werden die Patienten von den Ärzten individuell und umfassend, meist telemedizinisch untersucht. Ein Rezept wird nur dann ausgestellt, wenn im Rahmen der ärztlichen Untersuchung tatsächlich eine medizinische Indikation für das betreffende Arzneimittel festgestellt wird. Liegt keine Indikation für eine medikamentöse Behandlung vor, sind die Angaben des Patienten im Rahmen der Anamnese implausibel oder ist die Behandlung aus Sicht der Ärzte aus sonstigen Gründen medizinisch nicht vertretbar, lehnen die Ärzte eine Behandlung und insbesondere eine Arzneimittelverschreibung ab.
- Soweit das Ihnen vorgelegte Rezept von einem Arzt mit Sitz im Vereinigten Königreich oder Irland ausgestellt wurde, handelt es sich um ein sog. Cross Border Rezept, das gemäß § 2 Abs. 1b Arzneimittelverschreibungsverordnung (AMVV) gültig ist und von Ihnen eingelöst werden kann. Zum Hintergrund: Die EU Patientenmobilitätsrichtlinie 2011/24/EU lässt es zu, dass sich Patienten grenzüberschreitend von Ärzten im EU Ausland behandeln lassen. Außerdem legt die Richtlinie grundsätzlich fest, dass Arzneimittelrezepte, die von Ärzten aus EU Mitgliedstaaten ausgestellt werden, von Patienten in ihrem Heimatstaat oder in einem anderen EU Mitgliedsstaat eingelöst werden können. Diese Richtlinie wurde in § 2 Abs. 1b AMVV umgesetzt. Großbritannien hat bis Ende 2020 den EU Status.
- Sog. Fernbehandlungsrezepte, also Rezepte, die – wie hier – auf der Grundlage von telemedizinischen Untersuchungen ausgestellt werden, sind auch in Deutschland apothekenrechtlich zulässig und einlösbar. Das in der Vergangenheit geltende Einlöseverbot (§ 48 Abs. 1 S. 2 Arzneimittelgesetz) ist vom Gesetzgeber mittlerweile ersatzlos gestrichen worden, um Fernbehandlungsrezepte auch in Deutschland zu ermöglichen und zu etablieren.
- Die Rezepte unserer Telemedizinpartner enthalten alle gemäß §2 Abs. 1 AMVV notwendigen Informationen (z.B. Name, Vorname, Berufsbezeichnung der verschreibenden Person, Datum der Verschreibung, Unterschrift des Arztes).
- Da es sich um elektronische Rezepte handelt, ist die Unterschrift des Arztes in Form einer qualifizierten elektronischen Signatur (§2 Abs. 1 Nr. 10 AMVV) gemäß der eIDAS VO in dem Dokument (PDF) enthalten.

2 Wie prüfe ich die qualifizierte elektronische Signatur von Rezepten der Telemedizinpartner?

- Einige Browser (Google Chrome, Internet Explorer 11, Edge) zeigen das PDF ebenfalls mit der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) an. Andere Browser (Firefox, ältere Edge Versionen) zeigen zwar das Rezept PDF, aber keine darin enthaltene QES an. Sie haben immer die Möglichkeit, das Rezept PDF außerhalb des Browsers zu öffnen bzw. herunterzuladen und das Rezept PDF mit einem separaten Programm zu öffnen. Das übliche Programm zum Öffnen von PDF Dateien ist Adobe Acrobat Reader (DC). Wenn Sie darin auf die Unterschrift des Arztes oder das Symbol der Signatur klicken (der Mauszeiger wird üblicherweise vom Pfeil zur Hand), zeigt das Programm direkt in einem Dialog an, dass die qualifizierte elektronische Signatur (QES) gültig ist.
- Ggf. müssen Sie beim Start von Adobe Acrobat Reader (DC) die installierten vertrauenswürdigen Zertifikate aktualisieren. Das Programm weist Sie darauf hin.
- Die von Wellster Healthtech ausgestellten Rezepte enthalten zwar eine ebenfalls valide QES (von „digiSeal®“), die Prüfung im Adobe Acrobat Reader (DC) zeigt aber unter Umständen an, dass die Gültigkeit der Unterschrift „UNBEKANNT“ ist. Dies liegt an der Implementierung von Adobe. Mit dem ebenfalls kostenlosen „digiseal® reader“ (<https://www.secrypt.de/produkte/digiseal-reader/>) können Sie die Gültigkeit der Signatur bei Bedarf prüfen.

3 Was ist bei Abgabe des Arzneimittels an den Patienten zu berücksichtigen?

- Wie bei allen callmyApo Vorbestellungen informieren Sie im callmyApo Backend (Apo Plattform) den Patienten – mit Angabe des Arzneimittels (inkl. PZN und Preis) – wann dieses abgeholt werden kann bzw. wann Ihr Botendienst das Arzneimittel aushändigt, sollten Sie es an Ihren Kunden liefern.
- Bei der Abgabe des Arzneimittels an den Patienten können Sie das Rezept des jeweiligen Telemedizinpartners nach Abwicklung der Zahlung ausdrucken, darauf die Abgabe dokumentieren und diese dem Patienten aushändigen, z.B. wenn der Patient das Rezept bei seiner Krankenkasse oder dem Finanzamt einreichen möchte.





FAQs [callmyApo Anbindung an Telemedizin]

4 Wie kann ich die Anforderungen der Apothekenbetriebsordnung (§17 Abs. 6 ApBetrO) für ein eRezept erfüllen?

- Nach der Abgabe setzen Sie den Status der Bestellung auf „ABGEGEBEN“ oder „ZUGESTELLT“. Die Apo Plattform zeigt Ihnen dann einen Dialog an, in dem Sie den Preis und die PZN sowie Ihr Namenskürzel dokumentieren. Mit der Dokumentation dieser Informationen wird automatisch eine elektronische Signatur mit allen notwendigen Angaben laut Apothekenbetriebsordnung erzeugt (u.a. Name und Anschrift der Apotheke, Datum der Abgabe, Preis des Arzneimittels, PZN).
- Durch das Setzen des Status auf „ABGEGEBEN“ oder „ZUGESTELLT“ wird sichergestellt, dass das Rezept durch den Patienten nicht mehr in einer anderen Apotheke eingereicht werden kann.
- Nur wenn eine Bestellung storniert wird, erhält der Patient über den jeweiligen Telemedizinpartner erneut die Möglichkeit, sein Rezept bei einer anderen Apotheke einzulösen.

5 Wie ist sichergestellt, dass ein Rezept nicht mehrfach eingelöst werden kann?

- Durch das Setzen des Status auf „ABGEGEBEN“ oder „ZUGESTELLT“ wird sichergestellt, dass das Rezept durch den Patienten nicht mehr in einer anderen Apotheke eingereicht werden kann.

6 Wie kann ich ein Rezept stornieren?

- Durch das Setzen des Status auf „STORNIEREN“ wird das Rezept storniert. Der Patient kann das Rezept danach in einer anderen Apotheke einreichen.

7 Wie kann ich eine Änderung der Verschreibung laut Apothekenbetriebsordnung (§17 Abs. 5 ApBetrO) durchführen?

- Laut Apothekenbetriebsordnung ist bei einer Änderung des elektronischen Rezeptes das Gesamtdokument mit einer qualifizierten elektronischen Signatur des Apothekers zu versehen. Eine qualifizierte elektronische Signatur durch die Apotheke ist erst mit Einführung der Telematikinfrastruktur möglich und damit ist eine Änderung der elektronischen Rezepte aktuell nicht möglich.
- Wenn Sie eine Verordnung verändern müssen, nehmen Sie bitte Kontakt mit dem Arzt auf, der das Rezept ausgestellt hat. Die entsprechenden Kontaktdaten finden Sie auf dem Rezept. Der verordnende Arzt stellt Ihnen dann ein neues Rezept aus. Alternativ können Sie sich an den Support des jeweiligen Telemedizinpartners wenden. Die Telefonnummer und E-Mail Adresse stehen in der ersten Nachricht der Vorbestellung.

8 Was muss ich tun, wenn ich das Rezept nicht öffnen kann?

- Falls Sie nicht in der Lage sind, das elektronische Rezept (PDF) zu öffnen, prüfen Sie bitte Ihren Pop-up-Blocker und/oder Ad Blocker und ob Sie ein Programm zum Öffnen und Anzeigen von PDF-Dateien installiert haben. Sollten Sie trotzdem Probleme beim Öffnen des Rezeptes haben, steht Ihnen unser ApothekenServiceteam zur Verfügung.

9 Wie funktioniert der Anmelde-/Teilnahme-Prozess für den Empfang von Rezepten von Telemedizinpartnern?

- Jede Apotheke, die an callmyApo teilnimmt, empfängt automatisch auch Rezepte aller Telemedizinpartner, mit denen NOVENTI eine Kooperation geschlossen hat über das callmyApo Backend (Apo Plattform). Eine aktuelle Liste aller Partner finden Sie in den Nutzungsbedingungen oder im callmyApo Backend im Menü „Verwaltung“ im Reiter „NOVENTI Partner“.
- Möchten Sie keine Rezepte von einem Telemedizinpartner empfangen, können Sie als Administrator im callmyApo Backend im Menü „Verwaltung“ im Reiter „NOVENTI Partner“ die Kooperation mit dem jeweiligen Partner beenden, indem Sie den Schieberegler für diesen Partner nach links schieben. Möchten Sie zu einem späteren Zeitpunkt die Kooperation mit diesem Partner erneut aufnehmen, dann schieben Sie den Regler einfach wieder nach rechts.
- Wenn Sie noch nicht an callmyApo teilnehmen, dann können Sie sich unter <https://apotheke.callmyapo.de/> anmelden.

10 Wie werden die Rezepte der Telemedizinpartner abgerechnet?

- Die Rezepte sind Selbstzahler oder PKV Rezepte (z.B. Antibabypille). Eine Weiterverarbeitung oder Weitergabe an das Abrechnungszentrum ist deshalb nicht notwendig. Die Bezahlung des Arzneimittels erfolgt durch den Patienten in Ihrer Apotheke bzw. gegenüber Ihrem Botendienst.

11 Wie werde ich über ein Rezept eines Telemedizinpartners informiert?

- Die Rezepte werden wie alle anderen callmyApo-Vorbestellungen im Backend unter „Bestellungen“ angezeigt.



FAQs [callmyApo Anbindung an Telemedizin]



12 Wie kann ich den Patienten informieren, dass das Arzneimittel bereitliegt?

- Über die bereits bekannte Chatfunktion aus dem callmyApo Backend. Die Nachricht geht über den jeweiligen Telemedizinpartner an den Patienten.

13 Was ist mit Datenschutz und Datensicherheit?

- Es gibt eine sichere Schnittstelle zwischen den jeweiligen Telemedizinpartnern und dem Backend von callmyApo – DIE deutsche Apothekenplattform. Die Rezepte werden im ISO-27001 zertifizierten Rechenzentrum der NOVENTI verarbeitet. Durch die Vertragsbeziehungen zwischen Patient, dem Telemedizinpartner, NOVENTI und Apotheke sind alle Anforderungen laut DS GVO erfüllt.

14 Kostet der Service (der zusätzlichen Umsatz bringt) etwas?

- Nein, die Anbindung ist für Sie komplett kostenfrei. Einen besseren und einfacheren Einstieg in ein „digitales Geschäftsmodell“ kann es nicht geben.