



ex praesidio

Die Kolumne des Präsidiums
der Österreichischen Apothekerkammer

Drei Jahre Apothekenruf 1455

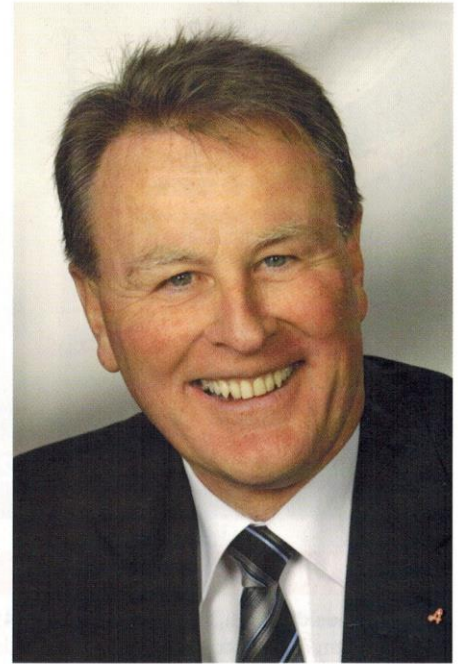
Mit einer langen und detaillierten Vorplanung im Jahr 2010 konnten wir der Öffentlichkeit mit Start 2011 ein neues Service präsentieren: Den Apothekenruf 1455. Ursprünglich erfunden, um sehbehinderten Menschen Zugang zu Arzneimittelinformationen zu verschaffen, ist der Apothekenruf 1455 heute eine der wichtigsten Rufnummern im Gesundheitsbereich. Das Umfrageinstitut market hat im Jahr 2012 erhoben, dass bereits jeder Zehnte den Apothekenruf 1455 kennt. Hoffentlich auch jeder Apotheker!

Im Zuge der Gesundheitsreform wird immer wieder der Wunsch nach einer umfassenden telefonischen Auskunft laut. Der Hauptverband plant nun angeblich eine Telefonauskunftstelle, wo Kunden gesundheitliche Leistungserbringer erfragen können. Unser Apothekenruf 1455 leistet das schon seit 3 Jahren. Professionell, unbürokratisch und kompetent erhält der Anrufer Auskunft über Apothekendienste und Arzneimittel. In Summe wurde 1455 bereits über 150.000 Mal gewählt.

Der Apothekenruf 1455 ist bei Kunden genauso gefragt wie bei professionellen Rettungsdiensten, die dringend ein Medikament brauchen. Der Apothekenruf 1455 ist rund um die Uhr, 24 Stunden, 365 Tage lang erreichbar. Die Gesprächsgebühren für den Kunden sind lediglich zum Ortstarif. Rund 90 Prozent der Anrufe beziehen sich auf die Information zum Bereitschaftsdienst, auf Wunsch wird auch eine Wegbeschreibung gegeben. Diese Auskunft erteilt das speziell geschulte Call-Center, das direkt auf die Apothekendienste auf www.apotheker.or.at zugreift. Falls der Anrufer eine Frage zu einem Arzneimittel hat, muss zu einem Apotheker, einer Apothekerin weiterverbunden werden. Tagsüber geschieht dies in der Regel in die Pharmazeutische Abteilung der Österreichischen Apothekerkammer, wo unsere

professionellen Mitarbeiter kompetent die Anrufer betreuen. Erfolgt der Anruf außerhalb der Arbeitszeiten, so verbindet das Call-Center den Kunden direkt in eine diensthabende Apotheke, die sich für die Betreuung des Apothekenrufs 1455 gemeldet hat.

Der Apothekenruf 1455 ist eine Erfolgsgeschichte. Mit viel Know-how aber relativ wenig Kapitaleinsatz ist es uns gelungen, der Bevölkerung ein echtes Zusatzservice anzubieten. Da der Apothekenruf 1455 äußerst beliebt ist, wird er im Jänner wieder verstärkt beworben. Sie erhalten ein Paket mit Notrufkarten und Einkaufswagen-Chips für Ihre Apothekenkunden. Helfen auch Sie mit, den Apothekenruf 1455 weiter in den Köpfen unserer Kunden zu verankern!



Mag. pharm. Dr. Christian Müller-Uri

1. Vizepräsident der Österreichischen Apothekerkammer und
Obmann der Abteilung der selbständigen Apotheker

Schreiben Sie Ihre Meinung an praesidium@apotheker.or.at

