PUBLI-REPORTAGE

BESSER INFORMIERT, BESSER BERATEN!

«Manchmal sind die Fragen unserer Kunden ganz schön schwierig!», denkt sich Apotheker Erlenmeyer und blättert zuversichtlich in seiner etwas angestaubten Ausgabe des «Martindale». Nach zehn Minuten gibt er entmutigt auf und fragt sich, wer ihm bloss Informationen zu diesem neuen Antihistaminikum geben könnte.

Text: Mike Stöckli, SwissDocu

Team SwissDocu

Da fällt sein Blick auf eine Broschüre von SwissDocu, die neben dem Telefon liegt. «Aber natürlich, warum habe ich nicht schon früher daran gedacht. Die wissen sicher Bescheid!»

Bern, Untermattweg 8, 2. Stock

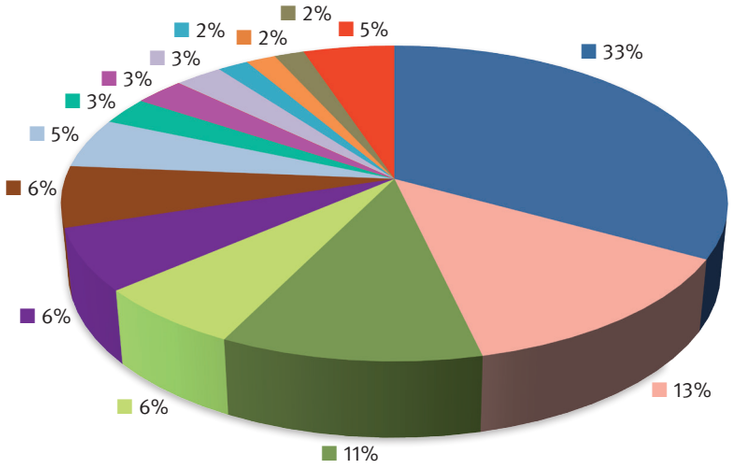
Während der Apotheker auf seine Antwort wartet, laufen in unserer Abteilung die Recherchen auf Hochtouren. Dazu stehen uns diverse Datenbanken zur Verfügung wie z. B. die elektronische Version des «Martindale», der «AltMedDex» für Fragen zu Alternativmedizin oder der «DrugDex» mit detaillierten Informationen zu einzelnen Wirkstoffen. Eine weitere wichtige Informationsquelle ist unsere interne Datenbank «CARD». Hier werden relevante Artikel aus Fachzeitschriften erfasst, welche wir auf Wunsch dem Kunden auch gerne via Fax oder E-Mail zustellen. Bei SwissDocu können wir auch auf eine umfangreiche, thematisch geordnete Fachbibliothek zurückgreifen. Gerade bei heiklen Fragen, wie z. B. zur Anwendung von Arzneimitteln während der Schwangerschaft, ist ein Quervergleich verschiedener Literaturquellen zwingend. Damit wir schnell und kompetent Auskunft geben können, gibt es bei SwissDocu zwei spezialisierte Teams. Die «Doc», bestehend aus Apothekerinnen und Apothekern, beantwortet u. a. Fragen zu neuen Wirkstoffen, Interaktionen, speziellen Indikationen und hilft auch beim Entziffern von ausländischen Rezepten. Im «Paradoc»-Team bearbeiten erfahrene Pharma-Assistentinnen und Drogistinnen Anfragen mit Schwerpunkt Parapharmazie. Dazu gehören z. B. Krankenpflege, Diätetik, technische Produkte aber auch Kosmetik und Tierpflege.

> «Exakt dosierte Informationen für die kompetente Beratung Ihrer Kunden.»

Gerade die breite Palette an Themengebieten macht unsere Arbeit sehr abwechslungsreich. Manchmal ist auch detektivisches Gespür gefragt, denn nicht jede Literaturquelle liefert die gewünschten Informationen. Da gilt es sorgfältig und gezielt auszuwählen. Direkte positive Rück-

Anfragen SwissDocu Januar bis September 2014

Von Januar bis September 2014 bearbeiteten unsere beiden Teams (Doc und ParaDoc) über 30 000 Anfragen. Die Statistik zeigt, wie sich die Anfragen prozentual auf die einzelnen Themengebiete verteilten.



- 33% Krankenpflege, Sanitätsartikel
- 13% Medikamente Schweiz
- 11% Nahrungsergänzungsmittel
- 6% Phytotherapie
- 6% Kosmetika
- 6% Ausländische Medikamente
- 5% Ersatz für Medikamente a. H.
- 3% Haus und Garten
- 3% Diätetika
- 3% Zahnpflege
- 2% Alternativmedizin
- 2% Magistralrezepturen
- 2% Homöopathie
- 5% Weitere Themen

SwissDocu Documentation

Apotheker und Apothekerinnen von SwissDocu Documentation beantworten Fragen aus folgenden Themenkreisen:

- Neue Wirkstoffe
- Ersatz für Medikamente ausser Handel
- Ersatz für ausländische Medikamente
- Entziffern von Rezepten
- Nebenwirkungen und Interaktionen
- Spezielle Indikationen/Therapien
- Alternativmedizin (Rx und OTC)
- Veterinärprodukte
- Kleinere Literatur-Recherchen mittels spezialisierter Datenbanken

SwissDocu ParaDoc

Die Pharma-Assistentinnen und Drogistinnen von SwissDocu ParaDoc bearbeiten Anfragen mit Schwerpunkt Parapharmazie:

- Krankenpflege
- Diätetik
- Spitex-, Hygiene- und Medical-Produkte
- Alternativmedizin (OTC)
- Technische Produkte
- Kosmetik
- Tierheilpflege

meldungen freuen uns natürlich besonders und zeigen uns, wie wichtig die kompetente und persönliche Kundenberatung auch im Internetzeitalter ist.

Herr Erlenmeyer hat sich übrigens richtig entschieden, denn SwissDocu konnte ihm alle nötigen Angaben zu Bilastin, einem Antihistaminikum der neueren Generation, geben.

Mit dem Ziel, Apotheken und Drogerien bei ihrer anspruchsvollen Aufgabe möglichst optimal zu unterstützen, haben die Pharma-Vollgrossisten Amedis AG, Galexis AG und Voigt AG ihre Kräfte, ihr Know-how und ihre Ressourcen gebündelt und im Jahr 2005 die wissenschaftliche Dokumentationsstelle SwissDocu ins Leben gerufen. Die jahrelangen Erfahrungen einzelner Grossisten (ein Dokumentationsdienst arbeitet bereits seit 1938) wurden zentralisiert. Jetzt bilden ein umfangreiches Archiv, eine breit gefächerte Fachbibliothek, eine kontinuierliche Auswertung aktueller Fachzeitschriften sowie der Zugang zu verschiedenen Datenbanken und nicht zuletzt das breite Fachwissen der SwissDocu-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter die Basis für die kompetente Bearbeitung der Anfragen aus unterschiedlichen Themengebieten. Die Dienstleistungen der SwissDocu sind für Schweizer Apotheken und Drogerien, die Kunden der drei Grossisten Galexis AG, Voigt AG und Amedis-UE AG sind, kostenlos. Die zwei spezialisierten Teams stehen für kompetente Auskünfte zu verschiedenen Themen zur Verfügung (s. Kasten). //

SwissDocu®
by Amedis-UE · Galexis · Voigt

Sie erreichen uns
montags bis freitags von
09.00 – 12.00 Uhr, 13.00 – 18.00 Uhr
und samstags von 09.00 – 16.00 Uhr

Telefonische Anfragen
0842 842 333 und 0842 842 444

Schriftliche Anfragen
Online-Formulare auf www.swissdocu.ch