

# IGEPHA

The Austrian Self Care Association

# QUINTESSSENCE

DAS WICHTIGSTE ZUM THEMA SELF CARE

02/2019

BRANCHENINSIDER THOMAS BELLARTZ  
SPRICHT KLARTEXT:

„Wer sich nicht bewegt,  
wird bewegt!“

Seite 12

KOOPERATION MIT PRAEVENIRE INITIATIVE  
GESUNDHEIT 2030

Self Care politisch sichtbar machen

Seite 14

NEUWAHL DES IGEPHA VORSTANDS

EIN STARKES TEAM!

Seite 08

# Editorial



Sehr geehrte Mitglieder,  
sehr geehrte Freunde der  
IGEPHA,

mit besonderem Stolz blicke ich auf unsere mittlerweile acht Arbeitsgruppen, die themenbezogene Ergebnisse und Empfehlungen zu den großen Aufgabenbereichen „Regulatory Affairs“ und „Kommunikation und Werbung“ liefern. Hier arbeiten Experten aus unseren Mitgliedsbetrieben Seite an Seite. Sie greifen aktuelle Fragen auf und finden Lösungen, indem sie ihr Know-how bündeln und in den Dienst der gemeinsamen Sache stellen. Zusammenhalt und Teamwork – das ist es, was die IGEPHA insbesondere auszeichnet. Diese Form der Zusammenarbeit ist wirklich bemerkenswert.

Bemerkenswert ist auch, dass dieses Wissen nun in die Entwicklung eines „Whitepaper Self Care“ einfließen wird, das im Rahmen der PRAEVENIRE Initiative Gesundheit

2030 entsteht. Die IGEPHA hinterlässt damit nachhaltig Spuren in der politischen Landschaft und trägt dazu bei, dass Self Care ein fester Bestandteil moderner Strukturen innerhalb der Gesundheitsversorgung wird.

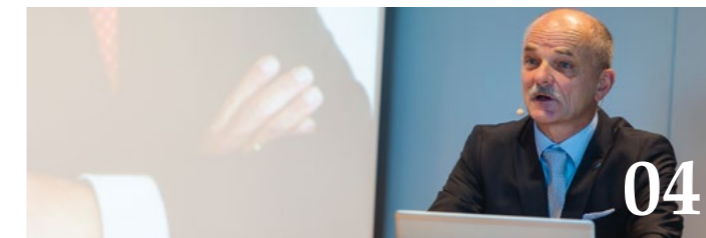
Für Aufbruch und eine breite Abdeckung der Schnittstellen steht zudem der neue Vorstand der IGEPHA unter der Leitung von Präsidentin Mag. Mirjana Mayerhofer. An ihrer Seite vertritt ein kompetentes Team alle Kategorien der modernen Self Care. Neben Porträts der neuen Vorstandsmitglieder und den schönsten Fotos von der Jahrestagung 2019 finden Sie in dieser Quintessence übrigens auch den aktuellen IGEPHA Termin kalender für 2020.

So freue ich mich schon auf ein Wiedersehen bei unseren Top-Veranstaltungen im kommenden Jahr.

Herzlichst, Ihre

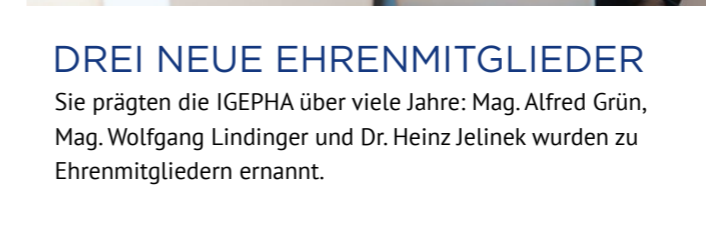
MAG. CHRISTINA NAGELER

# Inhaltsverzeichnis



## „SELF CARE IN ÖSTERREICH IST IGEPHA!“

Am Ende seiner zweiten Amtszeit zog IGEPHA Präsident Dr. Gerhard Lötsch bei der Generalversammlung ein zufriedenes Resümee.



## DREI NEUE EHRENMITGLIEDER

Sie prägten die IGEPHA über viele Jahre: Mag. Alfred Grün, Mag. Wolfgang Lindinger und Dr. Heinz Jelinek wurden zu Ehrenmitgliedern ernannt.

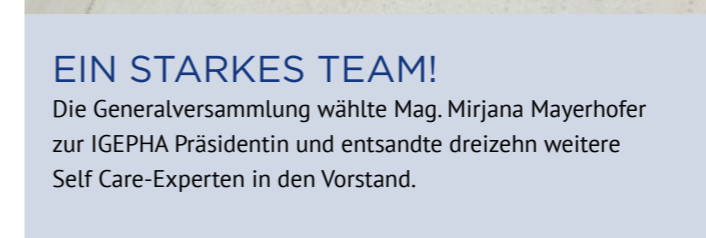


05



## JAHRESTAGUNG 2019 IN BILDERN

Erstmals fand die Jahrestagung der IGEPHA im neuen Hotel Andaz Vienna Am Belvedere statt.



## EIN STARKES TEAM!

Die Generalversammlung wählte Mag. Mirjana Mayerhofer zur IGEPHA Präsidentin und entsandte dreizehn weitere Self Care-Experten in den Vorstand.



08



## SELF CARE POLITISCH SICHTBAR MACHEN

Seit Juni 2019 ist die IGEPHA Kooperationspartner der PRAEVENIRE Initiative Gesundheit 2030.

## „WER SICH NICHT BEWEGT, WIRD BEWEGT!“

Bei der IGEPHA Jahrestagung sprach Brancheninsider Thomas Bellartz Klartext.



14



## Networking à la IGEPHA

15



## SAVE THE DATE 2020

## „SELF CARE IN ÖSTERREICH IST IGEPHA!“



Am 10. Oktober 2019 wurden von der Generalversammlung der IGEPHA im Hotel Andaz Am Belvedere die Weichen Richtung Zukunft gestellt. Am Ende seiner dritten Amtszeit als Präsident legte Dr. Gerhard Lötsch die Führungsverantwortung in die Hände seiner Nachfolgerin Mag. Mirjana Mayerhofer.

Die Bilanz des langjährigen Präsidenten war überaus positiv: „Wenn wir von Self Care in Österreich reden, dann kommt man an der IGEPHA nicht vorbei“, stellte Dr. Lötsch fest. Self Care in Österreich in allen Varianten – das sei quasi synonym mit der Institution und den zahlreichen Serviceleistungen der IGEPHA.

Dr. Lötsch erinnerte an die Arbeitsschwerpunkte der IGEPHA in den vergangenen Jahren, etwa, was die Entlassung von geeigneten Wirkstoffen aus der Rezeptpflicht betrifft. Dem Engagement der IGEPHA sei es zu verdanken, dass sich das „Switch“-Klima in Österreich verbessert habe. Als erstes sichtbares Zeichen hat die österreichische Rezeptpflichtkommission im vergangenen Herbst einen mutigen, aber längst fälligen Schritt gesetzt und topisches Hydrocortison rezeptfrei gestellt.

Da sei aber, meinte der IGEPHA Präsident, noch sehr viel Luft nach oben. Es sei nun an den Herstellern, Anträge auf Entlassung aus der Rezeptpflicht bei der Rezeptpflichtkommission zu stellen. Gäbe es mehr solcher Anträge vonseiten der Industrie, meinte Dr. Lötsch, so seien mit Sicherheit auch mehr positive Entscheidungen zu erwarten.

2019 lag der Themenschwerpunkt der IGEPHA Fortbildungsveranstaltungen auf der Digitalisierung von Konsumgewohnheiten und Marketingstrategien. Disruptive Tendenzen machten auch vor dem Gesundheitsmarkt nicht Halt, das Geschäftsfeld wandle sich

unter dem Einfluss von Amazon, der Onlineapotheken und anderer eCommerce-Anbieter, so Dr. Lötsch. Selbstverständlich verstehe die IGEPHA die öffentliche Apotheke unverändert als wichtigsten Partner für den Vertrieb von Gesundheitsprodukten. „Eine Zerstörung der kommerziellen Basis der niedergelassenen Apotheken wäre für alle Beteiligten nachteilig“, betonte Gerhard Lötsch.

Dennoch dürfe man eCommerce und Digitalisierung generell nicht bloß einseitig als Bedrohung wahrnehmen, sondern müsse zugleich auch die Chancen sehen. Gerade hinsichtlich neuer Methoden der Markenpositionierung, des Dialogs mit den Patienten und Kunden und des Kontakts mit ganz neuen, bislang nicht erreichten Zielgruppen eröffneten sich hier vielfältige neue Möglichkeiten.

### WICHTIGE BESCHLÜSSE

Die Generalversammlung 2019 stand im Zeichen einiger richtungsweisender Entscheidungen. Mit einem klaren Votum stimmten die Delegierten für eine Anpassung der Mitgliedsbeiträge. Ebenso groß war die Zustimmung zur Änderung der Statuten und des IGEPHA Werbecodex.

Der Werbecodex als System der verantwortungsvollen Selbstkontrolle der OTC-Hersteller war in den vergangenen Monaten mit juristischer Unterstützung von Mag. Jakob Hütthaler-Brandauer einer Reform unterzogen worden. Entstanden ist ein modernes, effektives und transparentes Qualitätswerkzeug, mit dem rasch und unbürokratisch auf Regelverstöße reagiert werden kann.

Im Zusammenhang mit der Neufassung des Werbecodex, in die auch Anregungen unterschiedlicher IGEPHA Mitglieder einfließen, waren einige Statutenänderungen erforderlich, die bei der Generalversammlung in Kraft gesetzt wurden.

Einstimmig erfolgte die Neuwahl des IGEPHA Vorstandes – mehr über die neue Präsidentin Mag. Mirjana Mayerhofer und ihr Team erfahren Sie **ab Seite 8**.

## DREI NEUE EHRENMITGLIEDER

In Würdigung ihrer großen Verdienste um die IGEPHA über Jahre und Jahrzehnte hinweg ernannte der scheidende IGEPHA Präsident Dr. Gerhard Lötsch bei der Generalversammlung am 10. Oktober 2019 drei Personen zu neuen Ehrenmitgliedern.

**Mag. Alfred Grün** leitete die IGEPHA als Präsident in der Zeit von 2007 bis 2013. Im IGEPHA Vorstand war er von 1988 bis 2017 aktiv. Bereits 1988 war Alfred Grün von der IGEPHA in das Economic Affairs Committee der AESGP, der europäischen Dachorganisation der Self Care-Verbände, entsandt worden. 2010 hatte er den Vorsitz dieses Fachausschusses übernommen. Ihm war es stets wichtig, sich zum Vorteil der österreichischen OTC-Hersteller international zu vernetzen, nationale Anliegen in die europäische Diskussion einfließen zu lassen und generell Mitspracherechte zu nutzen. Im Zuge seiner Pensionierung bei Schülke & Mayr hat sich der Self Care-Spezialist inzwischen aus allen Funktionen bei der IGEPHA und der AESGP zurückgezogen.



Zu Ehrenmitgliedern wurden auch zwei verdiente und langjährige Vorstandsmitglieder ernannt, die zuletzt als Rechnungsprüfer für die IGEPHA fungierten.

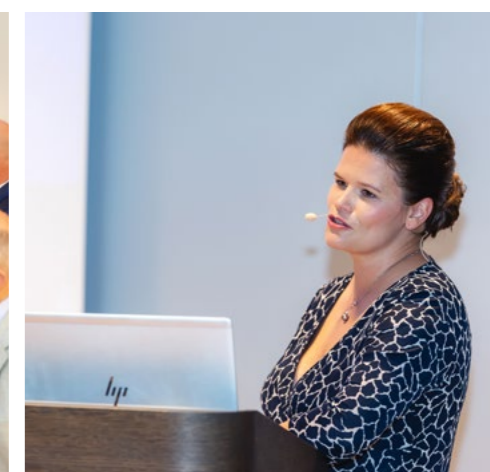
**Mag. Wolfgang Lindinger** war 34 Jahre lang für Madaus tätig und unterstützte den IGEPHA Vorstand von 1982 bis 2007 mit seiner Expertise. Zunächst sorgte er als Kassier für solide Finanzen, später wurde er zum Vizepräsidenten gewählt. Nach seinem Ausscheiden aus dem IGEPHA Vorstand wurde Mag. Lindinger zum Rechnungsprüfer berufen.

**Dr. Heinz Jelinek** übte von 1984 bis 2004 unterschiedliche Funktionen, u.a. die des Kassiers, im IGEPHA Vorstand aus und war später als Rechnungsprüfer tätig. Besonders verdient machte er sich im Zuge der Modernisierung des Mitgliedsbeitragssystems.



# JAHRESTAGUNG 2019 IN BILDERN

EIN RÜCKBLICK DURCH DIE LINSE DES FOTOGRAFEN



# EIN STARKES TEAM

Mag. Mirjana Mayerhofer, Geschäftsführerin bei Omega Pharma Austria, wurde bei der Generalversammlung am 10. Oktober 2019 zur neuen Präsidentin der IGEPHA gewählt. Ganz bewusst suchte sie sich ein großes Team zu ihrer Unterstützung aus.

Neben Vizepräsidentin Mag. Susanne Eibegger, Vizepräsident Mag. Aleks Jovanovic und Mag. Beatrice Sövdnes, die nun für die Finanzgebarung des Verbandes verantwortlich ist, gehören zehn weitere Manager aus österreichischen Self Care-Unternehmen dem neuen IGEPHA Vorstand an.

Damit ist das Team so groß wie noch nie und das hat mehrere wichtige Gründe. Zum einen hat die Arbeit des Verbandes zugenommen, gilt es doch, die immer komplexer werdenden Anliegen der Mitglieder im Bereich der unterschiedlichen Produktkategorien professionell, kompetent und vor allem rasch zu erfüllen.

Andererseits spiegelt die Auswahl der nunmehr tätigen Personen jene enorme Bandbreite der Produktvielfalt und der unterschiedlichen Distributionswege für das wachsende Self Care-Sortiment wider, die in den nächsten Jahren vermutlich noch zunehmen wird.

Mag. Mayerhofer repräsentiert selbst ein Unternehmen, das neben dem Apothekengeschäft verantwortungsbewusst auch andere Vertriebskanäle bedient. Die neue Präsidentin vertritt einen breiten und offenen Zugang in Abstimmung mit den sich wandelnden Konsumgewohnheiten der Self Care-Kunden, denen es immer wichtiger wird, sich selbst um Informationen zu ihrem Gesundheitszustand und um ihre Optionen im Gesundheitsmanagement zu kümmern.

„Die nächsten drei bis zehn Jahre werden spannend!“, ist Mirjana Mayerhofer überzeugt. Mit dem neuen Vorstand hat sie ein exzellentes Team an ihrer Seite. Gemeinsam werden sie für alle anstehenden Herausforderungen des Self Care-Marktes geeignete Lösungen entwickeln.



# DER NEUE VORSTAND IM PORTRÄT



**Mag. Mirjana Mayerhofer**  
Omega

Funktion: **Präsidentin**  
Seit 2011 Geschäftsführung der Omega Pharma Austria Health Care GmbH, davor drei Jahre internationale Verantwortung bei Merck, Sharp & Dohme in unterschiedlichen Regionen wie Central Eastern Europe, Middle East, Africa und Mid-Europe für Business Processes.



**Mag. Susanne Eibegger**  
Bayer

Funktion: **Vizepräsidentin**  
Seit 2010 Vertriebsleitung Bayer Austria Consumer Care, davor zwölf Jahre Marketingleitung bei Bayer Austria für OTC, RX und Kosmetika-Marken. Insgesamt knapp 30 Jahre Erfahrung in den Bereichen OTC, RX und Mass Market.



**Mag. Aleks Jovanovic**  
Klosterfrau

Funktion: **Vizepräsident**  
Seit Juni 2019 Geschäftsführer der M.C.M. Klosterfrau Healthcare GmbH. Langjährige Erfahrung im Pharmabereich, unter anderem bei Kwizda Pharma als Manager der OTC-Business Unit, bei Eli Lilly Austria als Verantwortlicher für das onkologische Portfolio sowie als Business Unit Manager bei Pfizer Consumer Healthcare.



**Mag. Beatrice Sövdnes**  
GSK-Gebro

Funktion: **Kassiererin**  
Seit März 2017 Marketingleiterin der GSK-Gebro Consumer Healthcare GmbH in Fieberbrunn, davor drei Jahre Brand Manager für verschiedenste Marken. Erfolgreich absolvierte „Befähigungsprüfung Großhandel mit Arzneimitteln und Giften“ sowie Pharmareferentenprüfung.



**Mag. Bernd Assinger**  
Institut AllergoSan

Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit Ende 2012 Managing Director der Institut Allergosan Pharmazeutische Produkte Forschungs- und Vertriebs GmbH mit Gesamtverantwortung unter anderem für die Abteilungen Legal, Financial, Business Development und International Sales, davor Leiter der Rechtsabteilung desselben Unternehmens.



**Mag. Günter Cseh**  
Meda

Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 2005 Geschäftsführer der MEDA Pharma GmbH und nach der Übernahme 2016 durch Mylan ebenso Country Manager der Mylan Österreich GmbH und Arcana Arzneimittel GmbH. Davor als General Manager AT/ECE/CIS bei der Wyeth-Whitehall Export GmbH.



**Dr. Fritz Gamerith**

Schwabe  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 2016 Geschäftsführer bei Schwabe Austria GmbH. Zuständigkeit neben AT auch für CH und teilweise CEE, CIS und Türkei. Klassische Karriere in der Pharmaindustrie vom Außendienst zur Geschäftsleitung (Boehringer, SmithKline Beecham, Solvay, Madaus, Meda, Schwabe).



**Dr. Thomas Klotz**

Sanofi-Aventis  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 2017 General Manager Sanofi-GmbH Consumer Healthcare (OTC), davor drei Jahre Director Consumer Healthcare Boehringer Ingelheim Schweiz (OTC).



**Jochen Ladner**

Bionorica  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 2016 Country Head bei Bionorica Austria GmbH. Insgesamt mehr als 20 Jahre Erfahrung in diversen Management-Positionen in Unternehmen des Rx- und des OTC-Bereiches.



**Mag. Dmitry Osokin**

Takeda  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 2017 bei Takeda Pharma Ges.m.b.H in Österreich, als Business Unit Head zuständig für OTC, seit Mai 2019 zusätzlich verantwortlich für Rx Established Products und Rare Diseases.



**Mag. Franz Pogatsch**

Merz Consumer Care  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 2004 Geschäftsführer der Merz Consumer Care Austria GmbH; davor Country Manager Colgate Palmolive GmbH und in Marketing und Vertrieb bei Mars Austria OG.



**Mag. Elgar Schnegg MBA**

Ratiopharm  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 2016 Geschäftsführer bei Teva Ratiopharm, davor Managementfunktionen bei Novartis und Sandoz. Langjährige Erfahrung im gesamten Pharmabereich.



**Mag. Martin Überhuber**

Apomedica  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit Jänner 2019 in der Geschäftsführung von Apomedica, zuvor zwei Jahre für Marketing und Business Development bei Apomedica verantwortlich. Davor über zehn Jahre bei Boehringer Ingelheim im OTC-Bereich.



**Mag. Wolfgang Wacek**

Sanova  
Funktion: **Vorstandsmitglied**  
Seit 1993 in verschiedenen Funktionen in der Sanova Pharma tätig, davon die letzten 19 Jahre als Geschäftsführer in Österreich und seit zwei Jahren auch in der Schweiz und Tschechien. Schwerpunkte seiner Tätigkeit in den Bereichen OTC, Rx, Medizintechnik und Diagnostik.

# ABSCHIED UND WILLKOMMEN – WECHSEL AN DER IGEPHA SPITZE



Die Amtszeit von Dr. Gerhard Lötsch verteilte sich berufsbedingt auf zwei getrennte Abschnitte in der Geschichte der IGEPHA: Er stand von 2004 bis 2007 an der Spitze der Self Care-Interessenvertretung, übergab dann die Geschäfte an Mag. Alfred Grün und folgte diesem bei der Generalversammlung 2013 wieder als Präsident nach.

Der Rückblick auf die „drei plus sechs“ Jahre als Präsident fällt positiv aus. „Vielleicht haben wir nicht immer alles sofort erreicht, was wir uns vorgenommen hatten“, zog der scheidende Präsident bei der Generalversammlung am 10. Oktober 2019 Resümee über seine Amtszeiten. „Aber wo wären die Selbstmedikation, die Self Care und damit die OTC-Herstellerfirmen, wenn es die IGEPHA und ihre Einbettung in die europäische Dachorganisation AESGP und das Engagement ihrer Mitglieder nicht gäbe?“

Meilensteine am Weg waren die gemeinsam mit anderen Fachverbänden erreichte Reduktion der Mehrwertsteuer auf rezeptfreie Arzneimittel, die Befreiung von OTC-Arzneimittelpackungen von der Verpflichtung zur teuren und aufwendigen Serialisierung, die Liberalisierung der Publikumswerbung für rezeptfreie Arzneimittel und die souveräne Selbstregulierung der Branche anstelle einer teuren Klagskultur.

„Das Erreichte lässt zufrieden ‚Auf Wiedersehen‘ sagen“, verabschiedete sich der langjährige Präsident. Dr. Lötsch zieht sich auch als Mitglied des IGEPHA Vorstandes zurück, wird aber für die Mitglieder weiterhin als Ansprechpartner in der Rezeptpflichtkommission zur Verfügung stehen.

## Neue Chancen für Self Care nützen

Mag. Mirjana Mayerhofer stellt sich mit einem neuen großen Vorstand den vielfältigen Herausforderungen des Self Care-Marktes.

Bei der Wahl ihres Teams war ihr ein guter Mix aus „großen, kleinen, lokal und global agierenden Unternehmen und damit auch ein buntes Portfolio an vertretenen Marken“ wichtig. Dadurch ist die IGEPHA nun noch breiter aufgestellt, um nun noch stärker als bereits bisher als gestalterische Kraft am Self Care-Markt wahrgenommen zu werden.

In einem zunehmend komplexer werdenden Markt mit neuen Vertriebskanälen sieht Mirjana Mayerhofer die IGEPHA als Impulsgeber. „Wir werden die Entwicklungen im Auge behalten und darauf achten, dass der Umgang mit Self Care-Produkten in Österreich sicher und seriös bleibt“, sagt die neue IGEPHA Präsidentin.

Ihren Mitgliedern habe die IGEPHA viel zu bieten: Lokales Know-how über die Mechanismen und Erfolgsfaktoren des österreichischen Marktes, Expertise in nationalen und europäischen Regulatory-Fragen, hochwertige Weiterbildungsangebote und die Möglichkeiten, sich bei den IGEPHA Veranstaltungen mit interessanten Partnern zu vernetzen.

„Eine wesentliche Stoßrichtung wird sein, die positiven gesellschaftlichen Aspekte, die sich durch zunehmenden Einsatz von Self Care ergeben können, strategisch in Zusammenarbeit mit anderen Gruppierungen kooperativ zu positionieren“, erklärt Mirjana Mayerhofer. Im persönlichen Austausch möchte sie die Stakeholder im österreichischen Gesundheitswesen von den positiven Aspekten der Self Care zu überzeugen. Im Dialog mit den IGEPHA Mitgliedsfirmen ist ihr neben allen digitalen Möglichkeiten insbesondere der direkte Austausch sehr wichtig. Weiterhin verstärken möchte sie zudem die Kommunikation auf Social Media: „Wir möchten dort sein, wo unsere Mitglieder sind. Deshalb twittern wir schon jetzt sehr aktiv und posten fleißig auf LinkedIn!“

# „WER SICH NICHT BEWEGT, WIRD BEWEGT!“

Ein Plädoyer für mehr Aktivität in Sachen Digitalisierung und Nutzung sozialer Netzwerke hielt Apotheke Adhoc-Herausgeber Thomas Bellartz in seinem aufrüttelnden Vortrag unter dem Titel „Total digital: Es wird mehr als nur einen geben“ bei der IGEPHA Jahrestagung am 10. Oktober 2019 im Hotel Andaz Vienna Am Belvedere.



Die Botschaft des Branchenkenners war klar: „Abwarten und Tee trinken“ ist nicht das Gebot der Stunde. „Wer sich nicht bewegt, wird bewegt“, warnte Thomas Bellartz. Die Kunden haben sich längst für neue Kommunikations-, Informations- und Konsumgewohnheiten entschieden. Wer darauf nicht reagiert, stellt sich selbst aufs Abstellgleis.

In einem wertkonservativen Umfeld wie dem Apothekenmarkt sei man bestrebt, sich nicht zu rasch zu verändern, stellte Bellartz fest. Die Digitalisierung auf allen Ebenen treibe jedoch die Entwicklung voran. Praktisch das gesamte Wachstum im OTC-Umsatz finde bei den Versandapotheken statt, in Deutschland werde mit der für 2020 angedachten Einführung des elektronischen Arzneimittelrezeptes die Zahl der stationären Apotheken voraussichtlich noch weiter zurückgehen.

Digitalisierung und Disruption lösten bisweilen ein Gefühl von Chaos und Überforderung aus, stellte Bellartz fest. Er zog einen Vergleich zur Umstellung des Verkehrssystems in Schweden von Rechts- auf Linksverkehr. Ratlosigkeit habe sich damals bei den Verkehrsteilnehmern bemerkbar gemacht. „Und genau das passiert jetzt auch bei der Digitalisierung“, sagte Bellartz: „Alles wird umgekrempelt.“

Selbstverständlich werde nicht das gesamte Leben digitalisiert, aber durchaus nützliche Teile. Und es seien genau diese nützlichen Anwendungen, die über Erfolg und Scheitern entscheiden.

Der österreichische Nationalökonom Joseph Schumpeter habe, so Thomas Bellartz, wirtschaftliche Entwicklung als den Weg von der Innovation über die Imitation zur Disruption beschrieben. Für Unternehmen im Gesundheitsmarkt bedeute das, „sich selbst als Unternehmen infrage zu stellen, die Produkte, die Handelswege, die Vertriebskultur zu verändern“, um auch in Zukunft erfolgreich sein zu können.

Veränderung müsse stattfinden, schon allein deshalb, weil sich die Kunden verändern. Um den Erfolg von Maßnahmen kontrollieren zu können, sei es unerlässlich, Kundendaten zu analysieren. In der Redaktion seines Branchenportals Apotheke Adhoc passiere dies durch laufendes Monitoring der Livedaten von Google Analytics, berichtete Thomas Bellartz. Wecken online publizierte Artikel nicht wie gewünscht das Interesse der Nutzer, so werden Headlines umformuliert, Bilder ausgewechselt oder die Informationen anders platziert. „Seit wir das konsequent machen, ist die Redaktion stolz auf das Wachstum“, berichtete Bellartz.

YouTube, WhatsApp, Snapchat, Instagram und jetzt auch TikTok, das in China entwickelte soziale Netzwerk, das in Europa gerade an der Schwelle des Durchbruchs steht, – all diese Plattformen seien Vertriebskanäle, erinnerte Bellartz: „Da müssen wir alle alles machen!“ Nicht zwingend führe die Social Media-Aktivität dabei in die Versandapotheke, aber: „Wenn Sie präsent sind, das Apothekenteam präsent ist, dann führt das Engagement auch in die stationäre Apotheke“, sagt Bellartz.

Gesundheit sei immer noch ein stark regionales, lokales Geschäft. Die Versandapotheke punkte aber durch Storytelling – und die wichtigste Story laute: „Der Versandhandel wächst“. Dabei tendiere der Nutzer wie erwähnt gar nicht unbedingt in die Versandapotheke. „Die Frage ist: Wie erreichen wir ihn, wenn er das gar nicht will?“ Bellartz' Antwort ist klar: Indem die Pharmaindustrie und die Apotheke Akzente mit eigenen Themen und eigenen Werten setzen. Dann sei der Kunde durchaus bereit, die „Komfortzone“ seiner vertrauten Apotheke weiter zu nutzen.

Convenience, Zeitersparnis, Flexibilität – das seien für den Konsumenten wichtige Faktoren. In der Warteschlange möchte er nicht stehen, auch wenn er dabei mit Gesundheitsbotschaften auf einer möglichst großen Screen berieselt werde. „Die Leute wollen selbst entscheiden, wo sie ihre Zeit verbringen“, erklärt Thomas Bellartz.

Wie motiviert Apothekenteams in Sachen Digitalisierung und Künstlicher Intelligenz sind, misst das Team von Thomas Bellartz mit dem Online-Panel Aposcope. Und da zeichnet sich ab, dass die PKAs und Pharmazeuten durchaus digital-affin sind: Mehr als 50 % sagen, dass ihnen Künstliche Intelligenz die Arbeit erleichtern wird. „Sie wissen, dass Technik, wenn man sie gut und richtig einsetzt, viele Vorteile hat“, resümiert Thomas Bellartz.

Der Kunde ist viel besser informiert, das wissen die Apotheken-Mitarbeiter, weil sie es selbst genauso halten: Auch sie sind über Preise und Produkte bestens informiert, wenn sie einkaufen gehen. „Die Mitarbeiter sollten ihre digitale Kompetenz nicht beim Betreten ihres Arbeitsplatzes abgeben!“ So ermuntert Bellartz zu mehr Aktivität der firmeneigenen Social Media-Spezialisten in den intensiv genutzten sozialen Netzwerken, um Interesse an Produkten und dem Einkauf in der Apotheke zu wecken.

70 % der Befragten sagen, dass Apotheken Nachholbedarf bei der Digitalisierung haben. „Dieser Wert ist seit vielen Jahren gleich“, berichtet Thomas Bellartz. Digitalisierung sei ein Prozess, der nie aufhöre. Man müsse immer weiter investieren, Hardware und Software aktuell halten.

Digitale Services anzubieten, sei aber eine großartige Möglichkeit, neue Ziel- und Käufergruppen zu erschließen, ohne die vorhandenen Kunden zu verlieren. „Das ist das Spannende“, ermuntert Bellartz zur Innovation. „Einen Teil Ihrer Zielgruppe sprechen Sie mit Information an, den anderen mit Gamification“, empfiehlt er. „Sorgen Sie dafür, dass Sie in der Industrie und in der Apotheke digitale Formate nützen! Dann werden Sie erfolgreich sein. Nicht warten, sondern machen! Das ist die Devise!“



# SELF CARE POLITISCH SICHTBAR MACHEN

Die IGEPHA ist seit Juni 2019 Kooperationspartner der PRAEVENIRE Initiative Gesundheit 2030. Ein Expertenteam arbeitet an einem Weißbuch mit, das im April 2020 öffentlich präsentiert werden soll. Der gesundheitsökonomische Aspekt der Self Care wird darin unterstrichen.

„Meine Vorstellung ist, dass PRAEVENIRE ein Wegweiser in die Zukunft ist, der aufzeigen soll, wie wir ein modernes leistungsfähiges Gesundheitssystem für die österreichische Bevölkerung erhalten und weiterentwickeln“, gab Dr. Hans Jörg Schelling, Präsident des Vereins PRAEVENIRE, die Richtung vor.

PRAEVENIRE plädiert dafür, sich im Gesundheitswesen von einem interessenorientierten Ansatz zu verabschieden. Stattdessen soll bei der Suche nach den besten Lösungen für die Gesundheitsversorgung in Österreich ganz klar der Mensch im Mittelpunkt der Überlegungen stehen.

Die Kick-off-Veranstaltung für die neue Gesundheitsinitiative fand bei den PRAEVENIRE Gesundheitstagen im Mai 2019 im Stift Seitenstetten statt. Seither reißt die Folge der „Gipfelgespräche“ zu 15 für die Gesundheitspolitik relevanten Themenkreisen nicht ab. An den folgenden sechs dieser Themenkreise arbeiten auch Experten der IGEPHA mit:

- Ausbildung,
- Gesundheitskompetenz,
- Prävention,
- Digitalisierung,
- Systemstruktur und
- Patientenorientierung.

Auf diesen Gebieten bringt die IGEPHA ihre Vorschläge und Positionen ein. Im Dialog mit anderen Stakeholdern werden so Empfehlungen für ein Gesundheitssystem der Zukunft formuliert. Das „Weißbuch Gesundheit 2030“ soll im Rahmen der nächsten PRAEVENIRE Gesundheitsgespräche im April 2020 an die österreichische Regierung übergeben werden.

Weitere Informationen zur PRAEVENIRE Initiative Gesundheit 2030: [www.praevenire.at](http://www.praevenire.at)



# SAVE THE DATE

# 2020

## OTC-Fortbildungen Regulatory Affairs und Marketing

**16.1. 2020** **Regulatory – Best Practices**  
Switch-Antrag – Audit-fit – digitales Amt

**27.2. 2020** **Marktforschung für Self Care**  
Kunde – Mass Market – globale Trends

**04.3. 2020** **Rückrufe managen**  
Krisen-Leitfaden für Lebensmittel

**02.4. 2020** **Amazon und die Self Care-Industrie**  
Mit Amazon clever planen

**07.5. 2020** **Versandapotheke & eCommerce**  
Onlinehandel legt zu – Potenziale nutzen

**18.6. 2020** **Medizinprodukte – MDR im Praxistest**  
Stoffliche Medizinprodukte im neuen Recht

**21.9. 2020** **Nahrungsergänzungsmittel – Roundup**  
Neue Urteile – smarte Health Claims

**15.10. 2020** **Das „Privacy Café“ zu Gast bei der IGEPHA**  
Verstehen und Lernen rund um Datensicherheit

**12.11. 2020** **Was will mein Kunde?**  
Kaufwünsche wecken – Lösungen verkaufen

## Networking á la IGEPHA

**Eintritt frei!**

### Themenfrühstück

**13.3. 2020** **Vertriebswege in der Selbstmedikation**  
IQVIA

**17.4. 2020** **Social Media – der direkte Weg zum Kunden**  
Insight Health

**05.6. 2020** **Digitale Disruption in Pharma & Health**  
Point of Origin

**18.9. 2020** **„Kauf’ Du ...“! Verkauft gezielte Kundenansprache wirklich mehr?**  
HealthCareConsulting Group

**22.1 2020** **Come Together**

**19.5. 2020** **Open House**

**\* 01.10. 2020** **Generalversammlung & Jahrestagung**

### Impressum

Quintessence, Ausgabe 2/2019 | Verantwortlich für den Inhalt: IGEPHA – The Austrian Self Care Association, Kärntner Straße 26/Marco-d’Aviano-Gasse 1, 1010 Wien Tel.: +43 1 914 95 12, Fax: +43 1 914 95 12-12 | office@igepha.at | www.igepha.at | Redaktion und Gestaltung: IGEPHA | Fotos: IGEPHA; Arthur Michalek; privat | Druck: Johann Sandler GesmbH & Co KG, www.sandler.at | Die in dieser Publikation verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen treten der besseren Lesbarkeit halber nur in der männlichen Form auf, sind aber natürlich gleichwertig auf alle Geschlechter bezogen.



# LEIHAUSSENDIENST MIT KÖPFCHEN?

Vertrauen Sie auf Lösungen mit:



## VIEL MEHR ALS NUR EIN LEIHAUSSENDIENST!

- Auf Basis einer der größten Life-Science CV Datenbanken Österreichs, besetzen wir für Sie auch Positionen im Innendienst (z.B. Regulatory Affairs, Product Manager, Commercial Excellence uvm.) in Arbeitskräfteüberlassung.
- Besetzungen in kürzester Zeit
- Flächendeckende langfristige Teams oder einzelne kurzzeitige Vakanzen
- Modell:
  - Arbeitskräfteüberlassung: Sie kontrollieren den Leihaußendienst

### **DAS IQVIA PLUS MIT KÖPFCHEN!**

Auf Wunsch attraktive Paketlösungen zu besonderen Konditionen durch Kombination unseres Leihaußendienstes mit IQVIA Daten, Consulting und Technologieangeboten.

