

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2011

Indledning

Apotekernævnet blev i 2009 etableret af Danmarks Apotekerforening som et led i implementeringen af en vedtaget strategi for apotekerne i Danmark.

Apotekernævnet er et klagenævn, som i forbindelse med kundeklager tager stilling til, om sektorens etiske adfærdskodeks ([God Apotekerskik](#)) i det konkrete tilfælde er overholdt.

Med etableringen af Apotekernævnet har apotekernes kunder mulighed for at opnå en uvildig vurdering af en klage over et apotek på områder, som ikke er reguleret i lovgivningen.

Nævnet påbegyndte formelt sit arbejde 1. september 2009, men nævnets medlemmer har forud herfor drøftet tilrettelæggelsen af nævnets arbejde m.v. i samarbejde med nævnets sekretariat.

Apotekernævnets virksomhed er nærmere beskrevet i [statutter](#) og [forretningsorden](#) for Nævnet. Disse er – ligesom God Apotekerskik - tilgængelige på Apotekernævnets hjemmeside (www.apotekernaevnet.dk).

Apotekernævnet skal i klagesager ifølge Apotekerforeningens love og nævnets statutter være sammensat på følgende måde:

- en af præsidenten for Østre Landsret udpeget dommer som formand, fortrinsvis landsdommer
- to apotekere udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse
- to forbrugerrepræsentanter udpeget af den for forbrugeranliggender ansvarlige minister eller det organ, denne måtte henvise til eller af relevante patientorganisationer.

Apotekernævnet blev etableret med nu tidligere landsdommer A.F. Wehner som formand, Sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen (udpeget af Forbrugerrådet), formand i Nyreforeningen Stig Hedegaard Kristensen (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Ulrik Schaffalitzky de Muckadell og apoteker Lise Eberholst (udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse). Formand for Danske Patienter Lars Engberg afløste i marts 2010 Stig Hedegaard Kristensen i nævnet.

I denne årsberetning gennemgås Apotekernævnets virksomhed i 2011. Apotekernævnet har i 2011 afholdt tre møder og realitetsbehandlet 12 klager. Se nærmere nedenfor i afsnittene om statistik og nævnets behandling af konkrete sager.

Apotekernævnet har – udover at være et klageorgan for apotekets kunder – kompetence til med en anden sammensætning end ovenstående at behandle kollegiale sager mellem apotekere eller mellem Danmarks Apotekerforening og medlemmer heraf. Der har ikke i perioden været sådanne sager i nævnet. Apotekernævnets kompetence udvides endvidere i løbet af 2012 til også at behandle sager vedrørende apotekernes samarbejde med lægemiddelindustrien om sponsorater, efteruddannelse m.v. Også her bliver der tale om en anden sammensætning end i klagesager.

Apotekernævnets kompetence

Apotekernævnet har kompetence til at vurdere, om et apotek i konkrete sager har overholdt God Apotekerskik.

God Apotekerskik regulerer apotekernes professionelle adfærd, som ikke i forvejen er reguleret gennem offentligt fastsatte regler. God Apotekerskik handler blandt andet om apotekets rådgivning, service og ventetider.

Apotekernævnet kan ikke tage stilling til klager over virkningen af og/eller bivirkninger ved lægemidler eller priser på og tilskud til lægemidlerne. Disse forhold tager sundhedsmyndighederne sig af. Heller ikke sager om erstatning for mangelfuld rådgivning eller fejludlevering vil være omfattet af nævnets kompetenceområde. Her vil der være tale om egentlige domstolsanliggender.

Hvis en apoteker efter Apotekernævnets opfattelse har handlet i strid med God Apotekerskik, har nævnet følgende sanktionsbeføjelser:

- advarsel, i mildere tilfælde og typisk ved førstegangsovertrædelse
- irettesættelse, i grovere tilfælde og ved gentagne overtrædelse
- bøder på op til 250.000 kr. i grovere tilfælde og ved gentagne overtrædelser
- offentliggørelse med navns nævnelse, i grovere eller oftere gentagne tilfælde af overtrædelse, hvor offentliggørelse findes påkrævet til håndhævelse af de etiske normer for apoteksvirksomhed.

Grundlaget for Apotekernævnets vurderinger

God Apotekerskik udgør Apotekernævnets grundlag for nævnets behandling af klagesager. God Apotekerskik udtrykker, hvad man som kunde kan forvente af sit apotek, ud over hvad der fremgår af lovgivningen. God Apotekerskik omtaler nogle almindelige principper for apotekets adfærd.

Herudover omhandler God Apotekerskik:

- apotekets faglige virksomhed (som bl.a. vedrører apotekets rådgivning om lægemidler, udbud af medicinsk udstyr og frihandelsvarer (ikke-lægemidler) samt tilbud om sundhedsydelse)
- diskretion
- tilgængelighed (i form af tilbud om e-handel, udbringning, åbningstider og ventetider)
- uafhængighed og uvildighed.

Apotekernævnet og God Apotekerskik er etableret med hjemmel i Apotekerforeningens love. Medlemmerne af foreningen er dermed forpligtede til at efterkomme nævnets afgørelser.

God Apotekerskik kan i sin helhed læses på Apotekernævnets hjemmeside.

Generelt om nævnets sagsbehandling

Rammerne for processen i forbindelse med nævnets sagsbehandling er beskrevet i statutter og forretningsorden.

Når en klage modtages i nævnet, vurderer sekretariatet i første omgang om det forhold, der klages over, er omfattet af nævnets kompetence. Forinden sagerne behandles i nævnet indhentes på baggrund af klagen en udtalelse fra det apotek, klagen vedrører. Klageren får herefter mulighed for at kommentere apotekets udtalelse. Hvis sagen herefter vurderes at være tilstrækkeligt oplyst, vil sagen blive forelagt nævnet på det førstkomende møde.

Efter mødet udfærdiges afgørelser, som sendes til de enkelte klager og i kopi til de indklagede apotekere. Afgørelserne gennemgås endvidere i anonymiseret form, som offentliggøres på nævnets hjemmeside (www.apotekernaevnet.dk).

Statistik for nævnets virksomhed i 2011

Tabellerne nedenfor viser antallet af klager/henvendelser modtaget i nævnet, antallet af sager, som nævnet har taget under realitetsbehandling samt udfaldet heraf.

Modtagne klager

Modtagne klager	26
- Heraf realitetsbehandlet	12
- Heraf under forberedelse	5
- Heraf afviste/henviste klage*	8
- Heraf sager, som er trukket tilbage af klager	1

*Klager over forhold, som ikke er omfattet af Apotekernævnets kompetence. I relevante tilfælde henvises klager til andre klageorganer.

Udfald af nævnets afgørelser

Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde
8	4	0

Apotekernævnets hjemmeside indeholder en nærmere gennemgang i anonymiseret form af de enkelte sagers indhold og nævnets vurderinger heraf. Der henvises til afsnittet "[Afgørelser](#)" på nævnets hjemmeside.

Konkrete sager behandlet i Apotekernævnet

Apotekernævnet har modtaget klager om meget forskelligartede forhold, herunder om apotekets service/adfærd, apotekets rådgivning, diskretion og ventetider. Apotekernævnets afgørelser i en række af disse sager gennemgås nedenfor.

Klager over apotekets service/adfærd

God Apotekerskik foreskriver om service/adfærd:

"Apotekerne optræder hensynsfuldt, respektfuldt og imødekommende over for kunden, og apotekerne målretter rådgivningen efter kundens behov og forudsætninger."

Apotekernævnet har behandlet en sag, hvor klager fandt, at apoteket blandede sig unødigt ved at udspørge klager om, hvordan vedkommende havde det med sin medicin i forbindelse med et medicinskifte.

Apotekernævnet bemærkede, at apoteket i henhold til Apotekerloven har pligt til at informere om lægemidler, herunder om lægemiddelanvendelse og opbevaring. Endvidere har Danmarks Apotekerforening udarbejdet "Sektorkrav til skrankerådgivning", som foreskriver, at apotekerne skal invitere apotekskunderne til dialog.

Nævnet lagde endvidere vægt på, at det fremgår af apotekerens udtalelse, at apoteket har tilbudt klager at notere i apotekets it-system, at kunden ikke ønsker dialog om medicinen.

Nævnet har endvidere i 2011 behandlet to sager, hvor klagerne var utilfredse med, at apoteket tilsyneladende agtede at udlevere et andet (billigere) lægemiddel, end det præparat, der var ordineret.

Apotekernævnet konstaterede i disse sager, at apotekerne ifølge lovgivningen er forpligtede til at udlevere det billigste lægemiddel i gruppen af lægemidler, som kan erstatte det ordinerede (substitution). Kunden kan altid forlange at få udleveret det lægemiddel, der er ordineret, ligesom lægen kan påføre på recepten, at der ikke må substitueres ("ej S"), men udgangspunktet er substitution.

Nævnet konstaterede på den baggrund, at apotekerne har handlet i overensstemmelse med lovgivningen, men at det vil være naturligt, at kunden i forbindelse med udleveringen orienteres om, at der er foretaget substitution

I 2011 har nævnet også behandlet en klage vedrørende diskretion, hvor klager var utilfreds med, at apoteket i forbindelse med ekspeditionen havde talt så højt, at alle kunne høre, at der var tale om udlevering af morfin.

Apotekeren oplyste i sin udtalelse blandt andet, at apotekerne har en generel informationspligt ved udlevering af medicin, og at man altid kan forlange fuld diskretion, hvilket altid vil blive respekteret.

Apotekernævnet var enig i, at apoteket har en informationspligt i forbindelse med udlevering af lægemidler. Nævnet lagde imidlertid vægt på, at denne informationspligt bør kunne opfyldes uden at tilsidesætte hensynet til diskretion, der efter nævnets opfattelse

bør iagttages i alle tilfælde, også uden et udtrykkeligt ønske fra kunden. Nævnet fandt, at det er kritisabelt, hvis apoteket ikke har efterlevet dette.

Apotekernævnet har herudover behandlet klager over apotekets tone eller attitude i forbindelse med kontakten til apoteket. I nogle sager har der været en meget stor uoverensstemmelse mellem klagers og apotekets oplevelse af episoden og/eller dialogen. Der er således tale om "påstand mod påstand".

Som også beskrevet i årsberetningen for 2009/2010 kan Apotekernævnet alene vurdere sagerne på baggrund af de udtalelser, som klager og apotekerne indsender til nævnet, og kan ikke foretage en egentlig "bevisvurdering". Apotekernævnet har således ikke umiddelbart mulighed for at vurdere, om det er klagers eller apotekets udlægning af sagen, der kan lægges til grund. I disse tilfælde er sagen typisk afsluttet med, at nævnet overfor klager og apotek har tilkendegivet, at man på det foreliggende ikke har grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Klager over apotekets rådgivning

Apotekernævnet har i 2011 behandlet en sag om rådgivning af køb af medicinsk udstyr.

God Apotekerskik foreskriver om medicinsk udstyr, at:

"Apotekernes medicinske udstyr overholder gældende lovgivning og er lødige. Apotekerne rådgiver på baggrund af deres faglige viden om korrekt anvendelse, holdbarhed og opbevaring samt om valg af medicinsk udstyr."

I denne sag var klager utilfreds med apotekets rådgivning om priser i forbindelse med køb af teststrimler til apparat til blodsuktermåling. Klager mente, at apoteket i et forsøg på større indtjening eller vildledning fejlagtigt havde rådgivet om, at det bedre kunne betale sig at købe et nyt måleapparat med strimler end at købe teststrimler til apparatet.

Apoteket erkendte i sin udtalelse til nævnet, at apotekets rådgivning i den konkrete sag ikke havde været helt korrekt. Det fremgik af udtalelsen, at personalet som regel rådgiver kunderne om at købe en ny startpakke i stedet for en pakke, der alene indeholder teststrimler, fordi det sædvanligvis bedre kan betale sig for kunden som følge af firmaernes markedsføring. I den konkrete sag var de aktuelle priser imidlertid ikke undersøgt i ekspositions- og rådgivningssituationen. Apoteket afviste, at formålet havde været at vildlede kunden eller udnytte situationen.

Nævnet fandt, at apotekets rådgivning om priser i den konkrete sag ikke havde været korrekt. Nævnet lagde til grund, at den prissætning, som mange leverandører af produkter til blodsuktermåling anvender, ofte indebærer, at det er billigere for kunden at købe teststrimler sammen med et nyt apparat end at købe teststrimler alene, hvis der ikke ønskes store mængder teststrimler.

Nævnet fandt på den baggrund at kunne lægge til grund, at apotekets rådgivning vedrørende priser ikke havde til formål at vildlede klager, men at det skyldes, at apotekets medarbejder i den konkrete sag ikke havde undersøgt priserne på det pågældende produkt. Nævnet bemærkede, at man forudsatte, at apotekeren foretog sig passende skridt til at forebygge en tilsvarende situation.

Klager over ventetid

Apotekernævnet tog i 2009/2011 i 4 sager stilling til klager over apotekets ventetid. Der har i 2011 ikke været egentlige klager over ventetid på apoteket. I én sag er der imidlertid blandt andet klaget over et apoteks tilkaldevagttjeneste.

I denne sag havde den vagthavende medarbejder bedt klager om at vente 1-1½ time, inden vedkommende kom til apoteket.

Apotekeren oplyste i sin udtalelse til nævnet blandt andet, at betingelserne for at deltage i apotekets vagtekspedition blandt andet er, at en vagtekspedition som udgangspunkt imødekommes inden for 30 minutter, med mindre der aftales andet med kunden.

Apotekernævnet fandt, at den pågældende medarbejder ikke havde levet op til apotekets betingelser for deltagelse i apotekets vagttjeneste, mens nævnet fandt hensigtsmæssigt, at apotekeren havde præciseret betingelserne overfor medarbejderne med henblik på at undgå tilsvarende situationer fremover.

Afslutning

Apotekernævnet behandler som beskrevet ovenfor klager over en række forskelligartede forhold.

Apotekernavnets kompetenceområde er relativt snævert, idet nævnet ikke tager stilling til sager, som andre myndigheder og nævn behandler. Modtager nævnet f.eks. klager vedrørende priser, medicintilskud, receptekspedition eller lignende, henvises disse således til Lægemiddelstyrelsen.

Nævnet kan konstatere, at der modtages relativt få klager over apotekerne set i forhold til de mange ekspeditioner, der dagligt finder sted på landets apoteker. Der er endvidere generelt tale om sager vedrørende forhold, som ikke kan karakteriseres som grove.

Det er imidlertid fortsat nævnets opfattelse, at det er nyttigt, at apotekets kunder har mulighed for at få vurderet en klage over en oplevelse på apoteket, som kunden ikke har været tilfreds med. Endvidere er det nævnets indtryk, at nævnets afgørelser er med til at bidrage til apotekerens fortsatte opmærksomhed på krav og forventninger til god apotekerskik.

P.N.V.

A.F. Wehner
Formand