



FORBRUGERNE & FREMtidENS APOTEKSSEKTOR

5. DECEMBER 2011 KL.12.00-16.00

*Hvad kan vi lære
af andre EU-lande,
og kan konkurrence
gøre en forskel?*



FORBRUGERRÅDET MENER

Forbrugerrådet arbejder for fire centrale hensyn på apotekerområdet

- Det skal være sikkert at købe lægemidler både på apoteket og via internettet.
- Apotekerne skal være lettilgængelige for alle – også via e-handel.
- Forbrugerne skal sikres uvildig rådgivning og vejledning om deres medicinkøb.
- Forbrugerne skal ikke betale mere end højest nødvendigt for deres lægemidler.

Regeringen har igangsat et udvalgsarbejde, som arbejder med en modernisering af apotekerloven, og vi støtter op om, at udvalgsarbejdet tager udgangspunkt i, hvordan man kan varetage disse fire hensyn bedst muligt, og i den forbindelse inddrager udenlandske erfaringer med bl.a. konkurrence.

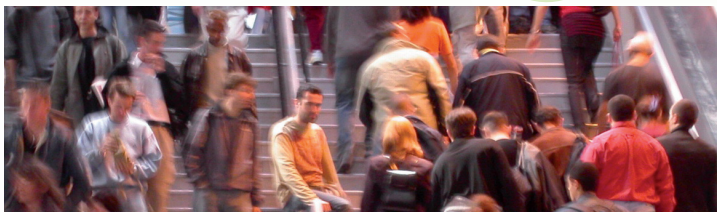
FORBRUGERRÅDET HAR SPURGT FORBRUGERNE

I oktober 2011 gennemførte Forbrugerrådet en undersøgelse om forbrugernes erfaringer med - og holdninger til - apoteker i Danmark. Målet var at belyse fremtidens udfordringer og udviklingsmuligheder for apotekerne. Undersøgelsen er gennemført i uge 40 - 43 2011 ved hjælp af Forbrugerrådets Forbrugerpanel. Resultaterne er baseret på svar fra 1.016 danske forbrugere i alderen 18 – 80 år, der er repræsentative for befolkningen i denne aldersgruppe.

Den typiske forbruger køber receptpligtige lægemidler ca. en gang i kvartalet. Næste tre ud af fire (73 %) køber af receptpligtige lægemidler er, hvad man betegner som "kronikere", der regelmæssigt køber det samme lægemiddel.

HVORDAN OPLEVER FORBRUGERNE DE DANSKE APOTEKERE?

Forbrugerne er overordnet set tilfredse med de nuværende apotekere – også afstanden til nærmeste apotek og åbningstiderne. Den faglige rådgivning er der også generel tilfredshed med, men hver fjerde er ikke tilfreds med ventetiden, og næsten lige så mange er utilfredse med prisoplysningen på den receptpligtige medicin. Endelig er mere end hver tiende utilfreds med mulighed for at opnå diskretion ved dialogen med personale.



FORBRUGERNES ØNSKER: FAGLIGHED, TILGÆNDELIGHED, PRISINFORMATION OG E-HANDEL

- godt 60 % af forbrugerne finder det vigtigst, at apotekerne har et solidt kendskab til de receptpligtige lægemidler
- 54 % af forbrugere finder det vigtigt, at apoteket ligger inden for en overkommelig afstand af arbejdsplads eller bolig.
- Knap halvdelen af forbrugerne finder det vigtigt, at personalet er i stand til at foreslå billigere alternativer til det receptpligtige lægemiddel.
- 46 % af køberne af receptpligtige lægemidler er interesserede i at købe medicinen på apotekernes hjemmesider.
- 85 % af forbrugere, der køber receptpligtig medicin på apoteket ved ikke, at det er muligt at købe lægemidlerne over apotekernes hjemmesider

FREMTIDENS APOTEKERE SKAL UDVIKLES

Forbrugerrådets undersøgelse peger på en række konkrete områder med udviklingspotentiale:

- E-handelsmuligheder skal undersøges og udbygges. Danskerne er klare til at købe lægemidler på nettet, så der er brug for forbrugervenlige løsninger.
- Lettilgængelig prisinformation står højt på forbrugernes ønskeseddel. Det skal være lettere at vælge det billigste alternativ blandt de produkter der har den ønskede effekt.
- Muligheden for diskretion ved køb på apoteket bør forbedres. Her kan der med fordel skeles til andre lande, hvor der er indført skillevægge imellem de enkelte kasser.
- Særligt ikke-kronikere ønsker mere fleksible åbningstider, så medicin også er lettilgængelig udenfor arbejdstiden.

For yderligere information kontakt sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen
sj@fbr.dk

CITATER FRA FORBRUGERRÅDETS UNDERSØGELSE OM APOTEKERNE

"Der måtte gerne være flere apoteker der har åbent udenfor alm. åbningstid. Det eneste vi har i kbh er altid stopfyldt og man bliver næsten med garanti syg efter at have været der fordi man står så proppet". - kvinde, 18-30 år, Hovedstaden

"Det apotek der ligger tættest på min bopæl har MEGET lang ekspeditionstid på recepter (ca. 15 min.) Jeg kommer af og til på et andet apotek, som ligger lidt længere væk, hvor recepter bliver ekspederet med det samme. Det fungerer altså rigtig godt og det burde alle apoteker gøre". - kvinde, 51-65 år, Hovedstaden

"En anden form for "kø". Dvs indretning af fysiske rammer i apoteket. Apotekerne i mit område har meget dårlig mulighed for diskretion. På trods af "diskretionslinie" står kunder tæt ved siden af - og bagved den ekspederede kunde, og kan SAGTENS følge med i persondata og oplysninger". - kvinde, 41-50 år, Midtjylland

"Det er ikke godt nok med diskretionen, alle kan se og høre at man f.eks. har svamp eller andet. Det er meget ubehageligt". - kvinde, 51-65 år, Sjælland & Øerne

"Det vil være ønskeligt, at apoteket har aftenåbent en eller flere gange om ugen". - kvinde 51-65 år, Hovedstaden

"Hvis jeg skal købe receptpligtig medicin over nettet, er det vigtigt for mig at der er en udførlig vejledning med". - kvinde, 41-50 år, Hovedstaden

"Hvordan foregår købet via internettet? Der er INGEN steder man bliver gjort opmærksom på det - der mangler markedsføring". - kvinde, 18-30 år, Nordjylland

"Hvis der er konkurrence mellem apotekerne, har jeg i hvert fald ikke opdaget det - men jeg vil da gerne have tingene billigere". - mand, 18-30 år, Midtjylland

Forbrugerrådet er Danmarks slagkraftige medlemsorganisation, der arbejder målrettet og faktabaseret for forandring til gavn for forbrugerne. Læs mere/bliv medlem på www.taenk.dk