

København, den 15. oktober 2025

Til Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Høringssvar vedr. udkast til bekendtgørelse om Apotekets Hotline (2026-forsøgsordning)

DSAM takker for muligheden for at afgive høringssvar vedrørende udkast til bekendtgørelse om Apotekets Hotline (2026-forsøgsordning).

DSAM noterer sig, at man ønsker at indføre en forsøgsordning med en national farmaceutisk hotline for borgere, pårørende og sundhedspersonale.

En lokal model kan give bedre vidensdeling

DSAM mener som udgangspunkt, at rådgivning bør varetages af lokale apoteker. Vi anbefaler en model, hvor det enkelte lokale apotek nemt kan kontaktes direkte, fremfor en centralisering. Lokaltilknytningen vil gøre det nemmere at samarbejde om fælles udfordringer på tværs af sektorer (læger, hjemmepleje, apoteker). En lokal model kan fx medføre, at erfaringer skaber forbedring i lokalområdet. Hvis en læge eller apotek reproducerer den samme misforståelse, kan det korrigeres. Eventuelt kan de lokale apoteker deltage i de praktiserende lægers klyngemøder mhp. gensidig erfaringsudveksling.

Præcis afgrænsning nødvendig

Det er afgørende, at ydelsens afgrænsning fremgår klart: Hotlinen må ikke fremstå som et alternativ til lægelig vurdering. Mange opkald vil uundgåeligt handle om bivirkninger, dosisjustering og behandlingsvalg, hvilket kræver lægefaglig vurdering. Her bør det tydeligt kommunikeres, at disse henvendelser visiteres videre til egen læge eller vagtlæge.

Ansøgning og tildeling

Ordningen lægger op til, at udvalgte apoteker tildeles ansvaret for hotlinen. Apotekerne driver i dag i høj grad kommerciel virksomhed, hvor mersalg er en del af praksis. Det bør sikres, at hotlinen ikke bruges til at foreslå specifikke præparater eller mersalg. Der bør i bekendtgørelsen indføres et krav om, at rådgivningen er neutral, uafhængig og ikke-kommerciel.

Informationsside

Informationssiden bør ikke alene angive kontaktmuligheder, men også konkret præcisere ydelsens formål og afgrænsning.

Informationssiden bør præcisere, hvilke spørgsmål hotlinen kan besvare (fx interaktioner, administrationsvejledning, udleveringsformer og om tabletter kan knuses) og hvilke spørgsmål der ikke kan besvares (bivirkninger, behandlingsskift, dosisændring). Dette vil reducere risikoen for forgæves henvendelser.

Der bør tages stilling til, om man vil rådgive om alternativ medicin (som jo også sælges på apoteker).

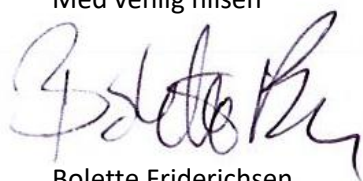
Evaluering

Kravene til dataindsamling er nyttige. Evalueringen kan formentlig give værdifuld viden om udfordringer med medicin håndtering. Det virker dog uklart, hvordan man vil evaluere brugeroplevelsen (*"Eventuelle kommentarer og forslag til forbedringer af Apotekets Hotline, som apoteket har modtaget fra brugerne af hotlinen"*). Det lyder som om, at man kun inddrager spontane kommentarer.

DSAM anbefaler, at man spørger brugerne direkte både i spørgeskemaer og kvalitativt.

I evalueringen bør den samfundsmæssige gevinst estimeres, så man kan vurdere, om hotlinen fx aflaster sundhedsvæsenet, bedrer sammenhæng og øger patientsikkerheden.

Med venlig hilsen



Bolette Friderichsen
Formand for DSAM