


# E-resept fra nettapotek øker

Ett år etter at det ble mulig å ekspedere resepter fra norske nettapotek, kjøper nordmenn i stadig større grad reseptmedisiner fra nettet. Legemiddelverket følger nøye med og har i år gjennomført tilsyn ved de tre nettapotekene som ekspederer e-resepter via nettapotek.

Av: Kristin Rosmo



Både Vitusapotek, Komplet Apotek og Apotek 1 driver nettapotek med mulighet for å bestille reseptpliktig medisin og få varene levert hjem på døren eller til Posten. De benyttet muligheten umiddelbart etter at både forskrift og tekniske løsninger var på plass i fjor.

### **Økende omsetning**

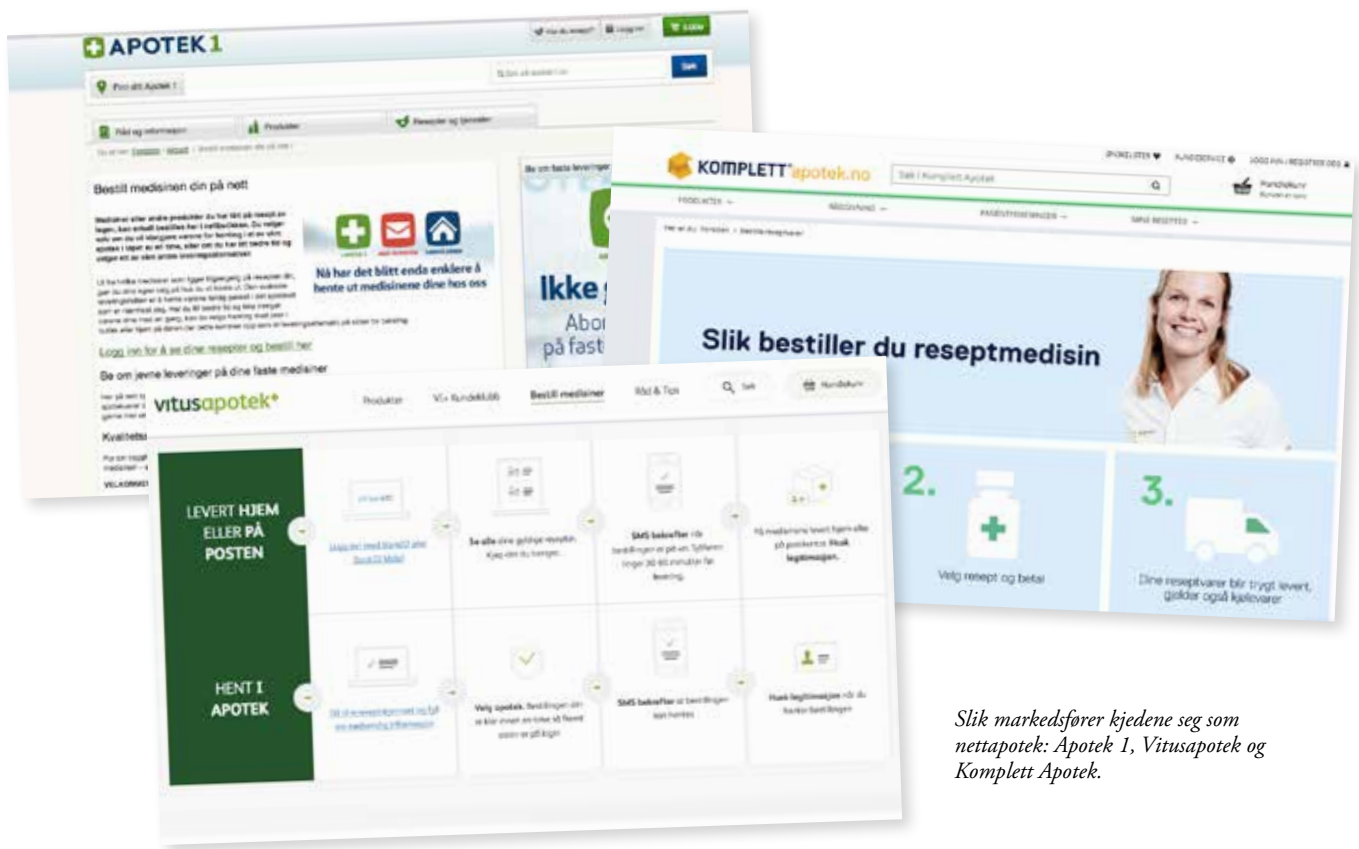
I tillegg finnes ytterligere 15 apotek på Legemiddelverkets oversikt over registrerte nettapotek. Mange av disse tilbyr nettbestilling av handelsvarer og reseptfrie legemidler. Noen av dem tilbyr også klargjøring av e-resept for henting i apotek.

Apotekforeningen har foreløpig ingen bransjetall for omsetningen gjennom nettapotek, og har heller ikke gjennomført noen måling av kundetilfredshet eller tillit blant nettapotekenes kunder sammenlignet med kunder i fysiske apotek. Flere av nettapotekene forteller imidlertid om økende omsetning på nett.

### **Samme krav som til fysiske apotek**

Under Farmasidagene i november orienterte Jørgen Huse, seksjonssjef i Legemiddelverket, om status for nettapotekene i Norge ett år etter netthandel med reseptpliktige legemidler ble mulig. – Kravene til nettapotek er de samme som for fysiske apotek, som for eksempel kundeveiledning og generisk bytte. I tillegg må nettapotekene følge e-handelsloven, som baserer seg på EUs regelverk for «Distance selling», sier Huse.

Regelverket beskriver blant annet at enhver bestilling som er gjort elektronisk, som for eksempel via en mobil-app, defineres som netthandel selv om produktet utleveres i butikk. Kontaktinformasjon skal være lett å finne, og det skal også framkomme hvilket apotek varene kommer fra.



*Slik markedsfører kjedene seg som nettapotek: Apotek 1, Vitusapotek og Komplet Apotek.*

**Store avvik**

Legemiddelverket har i år gjennomført tilsyn ved de tre nettapotekene som ekspederer e-resepter via nettapotek. De har avdekket flere store og kritiske avvik. Blant annet har forsendelse av kjølevarer vært en stor utfordring for nettapotekene. Kvaliteten på utleverte legemidler fra nettapotek skal være like god som ved oppmøte i apotek.

– I tillegg har vi registrert avvik rundt markedsføring, informasjon om vareutvalg, kundeveiledning, sporbarhet og sikkerhet for at rett person har mottatt legemidlene, sier Huse.

Vitusapotek nettapotek er blant dem som har fått tilsyn fra Legemiddelverket i år. Tilsynet resulterte i tre avvik fra myndighetskravene innen områdene internkontroll, alderskontroll ved kjøp av reseptfrie varer og temperaturkontroll ved forsendelse. Legemiddelverket bekrefter at arbeidet med lukking av avvikene er i

gang. Vitusapotek har ikke målt kundetilfredsheten spesifikt for nettapotek-kundene, men får gode tilbakemeldinger fra kundene.

– Det stadig økende antall returnerende kunder tyder på at de som bruker denne løsningen er tilfredse, sier Lene Strand, head of e-Commerce i Norsk Medisinaldepot (NMD).

Ifølge Strand er det svært viktig for NMD å kunne tilby kundene fleksibilitet, selv om omsetningen via nett fortsatt er liten sammenlignet med kjøp i fysiske apotek. – Kundene handler stadig mer på nett generelt, og vi har sett en vesentlig økning i netthandelen siden oktober i fjor. Vi har likevel ikke registrert noen nedgang i omsetningen i våre fysiske apotek, sier Strand.

**Kritisk avvik for strekkodekontroll**

Komplet Apotek åpnet nettapotek i 2015, og var klare med løsning for reseptekspedisjon fra det tidspunktet dette ble

mulig i oktober 2016.

– I og med at Komplet Apotek primært satser på netthandel, er omsetningen i det fysiske apoteket liten. Hele 99 prosent av apotekets omsetning bestilles via nett og sendes til kundene. Omsetningen øker fra måned til måned, forteller driftsdirektør i Komplet Apotek, Stig Henning Pedersen.

I februar i år førte Legemiddelverket tilsyn med nettapoteket. De mente at apoteket hadde en mindre sikker praksis enn den etablerte løsningen for elektronisk strekkodekontroll som apotekbransjen for øvrig benytter. Dette avviket ble beskrevet som kritisk.

Tilsynsrapporten beskriver i tillegg andre avvik fra myndighetskravene, blant annet på områder som internkontroll, lokaler og forsendelse av kjølevarer. Alle avvikene er siden blitt lukket, bortsett fra avviket om temperatur ved forsendelse, som det fortsatt er dialog rundt.





Jørgen Huse, seksjonssjef i Legemiddelverket, fortalte om erfaringene med nettapotek i Norge under Farmasidagene i november. Foto: Kristin Rosmo

## Nettapotek i Norge

Nordmenn har i flere år kunnet kjøpe handelsvarer og reseptfrie legemidler på nett.

Fra 2016 ble det tillatt for nettapotek å ekspedere reseptmedisin via e-resept. Det stilles samme krav til nettapotek som til fysiske apotek.

Nettapotek må i tillegg følge e-handelsloven.

I 2018 blir Norge med i EUs logoordning for godkjente nettapotek.

Kravet om at et nettapotek skal ha et fysisk apoteklokale er under revurdering, slik at det på sikt kan bli mulig å drive rene nettapotek.

Kilde: Legemiddelverket

### Etterlyste bedre kundeveiledning

Også Apotek 1s nettbutikk, Apotek 1 Triaden, har fått besøk av Legemiddelverket i år. Tilsynsrapporten viser at apoteket i hovedsak overholder de kravene som stilles i apoteklovgivningen, men det ble likevel notert seks avvik fra myndighetskravene.

Legemiddelverket venter nå på dokumentasjon på at alle avvik er lukket. Tilsynsrapporten beskriver også at inspektørene hadde forventet at nettapoteket hadde etablert et bedre system for å gi veiledning til nettapotekets reseptkunder. – Det er naturligvis viktig for Apotek 1 å ivareta dette. Vi ser av trafikken at det er mange returnerende kunder. Vi får også mange hyggelige tilbakemeldinger fra nettkundene våre, sier kommunikasjonsrådgiver i Apotek 1, Kjersti S. Ofstad.

Apotek 1 har opplevd en jevn og god økning i omsetningen på nett siden de

lanserte resepthåndtering på nettapoteket i oktober 2016.

– Dette er i tråd med slik vi tror fremtiden blir; flere kunder vil møte oss bare på nett, mange kunder vil være både på nett og i fysiske apotek og mange vil fortsatt bare handle i fysiske apotek, sier Ofstad.

Nettomsetningen i Apotek 1 står for en liten andel av omsetningen totalt sett, og de har ikke registrert at nettapoteket har ført til noen nedgang i omsetningen i sine fysiske apotek.

– Snarere tvert imot. Vårt tilbud om å hente nettbestillinger i apotek er en veldig populær tjeneste, og omsetningen knyttet til disse bestillingene godskrives apoteket som ekspederer ordren. Vi tror derfor at nettapoteket er med på å øke omsetning i fysiske apotek, sier Ofstad.

### Venter med reseptmodul

Boots har ikke noen løsning for bestilling av reseptpliktige medisiner fra nett-

apoteket, utover et tilbud om å bestille klargjøring av reseptmedisin for utlevering i ønsket apotek, som også flere andre nettapotek tilbyr.

– Vi har bevisst valgt å vente med å lansere fullt integrert reseptmodul. Vi legger fortsatt stor vekt på våre fysiske apotek og hvordan de og nettet skal utfylle hverandre, sier Anne Margrethe Aldin Thune, kommunikasjonsansvarlig, fagredaktør og farmasøyt i Boots Norge.

Også Boots opplever økende omsetning i nettapoteket. Aldin Thune viser til at de har gode merkevarer og produkter som treffer de målgruppene som handler mye på nett.

– Vår satsing videre er å gi kundene våre et best mulig tilbud, uansett hvilken kanal de velger å bruke når de handler hos oss. Vi ønsker å utnytte de mulighetene vår internasjonale organisasjon gir oss. Det vil skje spennende ting i tiden framover, både for ansatte og kunder, lover Aldin Thune.