Bekendtgørelse om Apotekets Hotline

I medfør af § 12, stk. 7, § 49, stk. 3, og § 72, stk. 2, i lov om apoteksvirksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 703 af 26. maj 2023, som ændret ved lov nr. 646 af 11. juni 2024, fastsættes:

Kapitel 1

Definition af ydelsen

§ 1. Apotekets Hotline er en landsdækkende, gratis telefonrådgivning, der besvarer lægemiddelrelaterede spørgsmål fra sundhedspersonale og pårørende, der håndterer borgeres lægemidler.

Stk. 2. Rådgivningen i Apotekets Hotline ydes af farmaceuter og farmakonomer.

§ 2. Apotekets Hotline består af en rådgivningslinje med eget telefonnummer med flere telefonlinjer. Rådgivningslinjen skal have to telefonlinjer til varetagelse af hotlinen som dagsdækning og en telefonlinje til varetagelse af hotlinen som yderdækning, jf. stk. 2.

Stk. 2. Ved dagsdækning forstås, at Apotekets Hotline skal varetages i tidsrummet kl. 08.30-17.00 alle hverdage samt lørdage kl. 09.00-12.00. Ved yderdækning forstås, at Apotekets Hotline skal varetages i tidsrummet kl. 17.00-21.00 alle hverdage, lørdage kl. 12.00-18.00 og søn- og lukkedage kl. 10.00-15.00.

Stk. 3. Apotekets Hotline må kun varetages af apoteker, der er udpeget til at løse opgaven af Lægemiddelstyrelsen. Hver telefonlinje kan deles af to apoteker, der er udpeget til at deles om varetagelsen.

Stk. 4. Apotekets Hotline skal varetages separat fra apotekets øvrige lægemiddelrådgivning.

Stk. 5. Et apotek skal ved varetagelsen af Apotekets Hotline opfylde betingelserne i § 5, stk. 2.

Stk. 6. Der stilles ikke krav om, at varetagelsen af Apotekets Hotline skal foregå fysisk fra apoteket.

Kapitel 2

Ansøgning og tildeling

§ 3. Lægemiddelstyrelsen indkalder til ansøgninger fra apotekere om varetagelse af Apotekets Hotline ved et opslag op styrelsens hjemmeside.

Stk. 2. Apoteker kan ansøge Lægemiddelstyrelsen om en telefonlinje til varetagelse af Apotekets Hotline. To apotekere kan i fællesskab ansøge om at dele en telefonlinje til varetagelse af Apotekets Hotline mellem sig.

§ 4. Det skal fremgå af apotekets ansøgning, hvilken dækning (dags- eller yderdækning) der ansøges om, og om telefonlinjen ønskes delt og i givet fald med hvilket apotek.

Stk. 2. Ansøgningen skal vedlægges dokumentation for at apoteket eller de apoteker, der ønsker at dele telefonlinjen, vil kunne opfylde betingelserne i § 5, stk. 2, i hele tildelingsperioden.

§ 5. Lægemiddelstyrelsen træffer afgørelse om tildeling af varetagelse af Apotekets Hotline.

Stk. 2. Lægemiddelstyrelsen lægger ved afgørelsen om tildeling vægt på, at apoteket på ansøgningstidspunktet har sandsynliggjort at opfylde følgende betingelser:

1) Har tilstrækkeligt apotekspersonale til at påtage sig varetagelsen af Apotekets Hotline uden at det går ud over den daglige drift.
2) Kan sikre, hvis farmakonomer besvarer opkald i Apotekets Hotline, at de omgående vil kunne blive assisteret af en farmaceut.
3) Kan sikre at der vil være adgang til en behandlerfarmaceut i hele åbningstiden for Apotekets Hotline.
4) De farmakonomer og farmaceuter, der besvarer spørgsmål i Apotekets Hotline, har den nødvendige erfaring inden for telefonisk vejledning om lægemidler.

UDKAST

Stk. 3. Generelle forhold vedrørende det ansøgende apoteks drift fx manglende overholdelse af åbningstider for telefonisk henvendelse eller apotekets ventetid generelt kan også tillægges vægt ved afgørelsen om tildeling af opgaven med varetagelse af Apotekets Hotline.
Stk. 4. Varetagelsen af Apotekets Hotline tildeles for 1 år ad gangen
Stk. 5. Apoteker, der varetager Apotekets Hotline, offentliggøres på Lægemiddelstyrelsens hjemmeside.

Kapitel 3

Oprettelse af informationsside

§ 6. Den primære informationsside om Apotekets Hotline findes på apoteket.dk/hotline.
Stk. 2. Apoteker, der varetager Apotekets Hotline, skal henvise den primære informationsside fra deres websted. ~~på deres websted oprette og vedligeholde en dedikeret informationsside med information om, hvordan sundhedspersonale og pårørende, der håndterer borgeres medicin, kan kontakte Apotekets Hotline.~~

Kapitel 4

Indsamling og indsendelse af data til Pharmakon til brug for evaluering af ordningen

§ 7. Apoteker, der er tildelt varetagelse af Apotekets Hotline, har til brug for evaluering af ordningen pligt til at indsamle relevant data. Den indsamlede data skal løbende~~kvartalsvis~~ indsendes til Pharmakon via en af Pharmakon udarbejdet skabelon.
Stk. 2. Apoteker, der varetager Apotekets Hotline, skal som minimum indsamle data om følgende:
1) Hvem kommer henvendelsen fra.
2) Dato, tidspunkt og varighed af henvendelsen.
3) Primære emne for henvendelsen.
4) Apotekspersonalets oplevelse af resultatet af henvendelsen.
5) Eventuelle kommentarer og forslag til forbedringer af Apotekets Hotline, som apoteket har modtaget fra brugerne af hotlinen.
6) Apotekets eventuelle erfaringer med faglige, tekniske og regulatoriske begrænsninger for, at apotekets personale kan levere ydelsen, herunder samtykke ift. adgang til en borgers information på receptserveren. Angivelse af situationer, hvor apoteket ikke kan hjælpe med forespørgslen.

Kapitel 5

Straffebestemmelser

§ 8. Med bøde straffes den, der overtræder § 1, stk. 2, § 2, stk. 4 og 5, § 6 eller § 7.
Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Kapitel 6
Ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser

§ 9. Bekendtgørelsen træder i kraft ~~den 15. september 2026.~~ 1. januar 2027.
Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 780 af 3. september 2026~~1324 af 11. november 2025~~ om Apotekets Hotline ophæves.

Sundheds- og Kirkeministeriet, den 8. december 2026

Ida Auken

/Benjamin Nielsen

UDKAST