

## 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, ~~der er en forsøgsordning i 2026,~~ er en landsdækkende, gratis telefonrådgivning, der besvarer lægemiddelrelaterede spørgsmål fra sundhedspersonale og pårørende, der håndterer borgeres ~~lægemidler~~ ~~medicin~~.

**formaterede:** Skrifttype: (Standard) Times New Roman, 13 pkt

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 ~~hvv~~ dagsdækning forstås, at Apotekets Hotline skal varetages i tidsrummet kl. 08.30-17.00 alle hverdage samt lørdage kl. 09.00-12.00. Ved ~~og~~ 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.

**formaterede:** Skrifttype: (Standard) Times New Roman, 13 pkt

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.

**formaterede:** Skrifttype: (Standard) Times New Roman, 13 pkt

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 ~~ved et opslag på styrelsens hjemmeside 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 apoteker 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 ønskes~~, 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 § 56, stk. 2, i hele tildelingsperioden.

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

Stk. 2. Lægemiddelstyrelsen lægger ved ~~afgørelsen~~**beslutningen** 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~~**opkald** i Apotekets Hotline, ~~at de besvares af en farmakonom, at vedkommende~~ 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~~**for**~~nedne~~ erfaring inden for telefonisk vejledning om lægemidler.

Stk. 3. ~~Generelle forhold vedrørende det ansøgende apoteks drift Lægemiddelstyrelsen kan ved beslutning om tildeling af varetagelse af Apotekets Hotline derudover lægge vægt på kendskab til de ansøgende apotekers eventuelle overtrædelser af relevante regler inden for nyere tid, herunder 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 er tildelt varetagelse af~~ Apotekets Hotline, offentliggøres på Lægemiddelstyrelsens hjemmeside.

### Kapitel 3

#### *Oprettelse af informationsside*

§ 6. Apoteker, der ~~varetager helt eller delvis tildeles varetagelse af~~ Apotekets Hotline, skal på deres ~~web~~**net**sted 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 forsøgsordningen pligt til at indsamle relevant data. Den indsamlede data skal 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, ~~samt~~ § 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 1. februar~~ 2026.

~~Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1324 af 11. november 2025 om Apotekets Hotline ophæves.~~

~~Bekendtgørelsen har virkning til og med 31. december 2026.~~

~~Stk. 3. §§ 3-5 har virkning fra 14. november 2025.~~

Sundheds- og Kirkeministeriet, den xx

**formaterede:** Skrifttype: Kursiv

**formaterede:** Skrifttype: (Standard) Times New Roman, 13 pkt

**formaterede:** Skrifttype: (Standard) Times New Roman, 13 pkt

**Formateret:** Mellemrum Efter: 0 pkt., Linjeafstand: enkelt