

Bekendtgørelse om Apotekets Hotline

I medfør af § 12, stk. 7, og § 49, stk. 3, i lov om apoteksvirksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 703 af 26. maj 2023 som senest ændret ved lov nr. 719 af 20. juni 2025, 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 medicin.

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 hhv.

- 1) dagsdækning forstås at Apotekets Hotline skal varetages i tidsrummet kl. 08.30- 17.00 alle hverdage.
- 2) 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 udpeget 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 ved et opslag på styrelsens hjemmeside ansøgninger fra apotekere om varetagelse af Apotekets Hotline.

Stk. 2. Apoteker kan ansøge Lægemiddelstyrelsen om en telefonlinje til varetagelse af Apotekets Hotline. To apotekere kan 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 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 § 6, stk. 2, i hele tildelingsperioden.

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

Stk. 2. Lægemiddelstyrelsen lægger ved 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 opkald i Apotekets Hotline 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 fornødne erfaring inden for telefonisk vejledning om lægemidler.

Stk. 3 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.

Stk. 4. Varetagelsen af Apotekets Hotline tildeles for 1 år ad gangen.

Stk. 5. Apoteker, der er tildelt varetagelse af Apotekets Hotline, offentliggøres på Lægemiddelstyrelsens hjemmeside.

Kapitel 3

Oprettelse af informationsside

§ 6. Apoteker, der helt eller delvis tildeles varetagelse af Apotekets Hotline, skal på deres netsted 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. Apoteker, der varetager Apotekets Hotline, skal som minimum indsamle data om følgende:

- a) Hvem kommer henvendelsen fra.
- b) Dato, tidspunkt og varighed af henvendelsen.
- c) Primære emne for henvendelsen.
- d) Apotekspersonalets oplevelse af resultatet af henvendelsen.
- e) Eventuelle kommentarer og forslag til forbedringer af Apotekets Hotline, som apoteket har modtaget fra brugerne af hotlinen.
- f) 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.
- g) 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 1. januar 2026 og har virkning frem til og med 31. december 2026.

Stk. 2. §§ 3-5 har virkning fra [1. november 2025].

Indenrigs- og Sundhedsministeriet, den [x. oktober 2025]

Sophie Løhde

/Benjamin Nielsen