

Genmäle från Apoteket AB:

Kundcentrum en av våra bästa effektiviseringar

■ Läkartidningen publicerade i 34/2007 en artikel om Apoteket AB – »Apoteket mobiliserar« – med en del felaktigheter och påståenden som behöver rättas till.

Exempelvis beskylls Apoteket för att »medvetet tagit på sig myndighetsliknande uppgifter som register, datasystem och IT-lösningar som hindrar andra från att komma in på marknaden«. Detta är fel.

Apotekets verksamhet styrs övergripande av ägardirektiv från staten och på mer detaljerad nivå av ett verksamhetsavtal med staten. Där sägs tydligt att vi ska tillhandahålla information, uppgifter och statistik, och vara effektiva.

Vi gör 70 miljoner receptexpedieringar om året med konfidentiell information om våra patienter. Våra register och IT-system är oerhört viktiga för att vi ska klara detta. De är uppbyggda för att fungera optimalt för oss, sjukvården och patienterna. Detta är komplicerat nog, och vi har aldrig ens reflekterat över att skapa lösningar för att stänga ute andra aktörer.

Det hävdas också att vår satsning på kundcentrum, dit både allmänhet och sjukvård nu kan ringa dygnet runt, har »gjorts på bekostnad av service och rådgivning i butiker«. Detta är fel, det är precis tvärt om.

Kundcentrum är en av våra bästa effektiviseringar! För personalen ute på apoteken var det frustrerande att ständigt behöva gå ifrån kunden vid disken eller avbryta en expedition för att svara i telefon. De hade heller inte alltid svaren på alla frågor framför sig. Komplicerade och ibland akuta läkemedelsfrågor tog tid. De som nu svarar är specialtränade farmaceuter med tillgång till all information. De kan också koppla samtal

vidare när det behövs. Personalen ute på apoteken kan ägna sig åt kunderna. Patienter, läkare, kunder och vår egen personal är mycket mer nöjda med det nya systemet.

Det påstås också att vi, för att finansiera kundcentrum, »höjt läkemedelspriserna, och alltså tagit pengar från medborgarna«. Detta är också fel. Priserna på receptläkemedel sätts av Läkemedelsförmannden (LFN). Den bestämmer också hur stort påslag som Apoteket får göra, vår marginal.

Apoteket hade 2005 ett underskott på 300 miljoner kronor från försäljningen av receptbelagda läkemedel, bl a på grund av generikareformen. LFN tillät då Apoteket att justera marginalen på receptläkemedel motsvarande halva underskottet. Resten har tagits igen genom effektiviseringar inom försäljning av receptläkemedel. Produktiviteten ökade med 6 procent under 2006. Kundcentrum är en viktig del i det. Och vi fortsätter att effektivisera.

I artikeln hävdas att tillgängligheten försämrats av våra investeringar i e-handel och alternativa kundkanaler. Det är också fel. Mellan augusti 2005, då vi inledde en satsning på ökad tillgänglighet, och sista juni i år ökade antalet öppettimmar på apoteken med 51 000! Utöver det har vi öppnat 22 nya apotek med fullt sortiment och 27 Apoteket Shop med receptfria läkemedel.

Samtidigt har vi byggt upp en e-handel som innebär att våra kunder kan beställa sina läkemedel per telefon eller Internet och få dem levererade direkt hem eller dit de önskar. En halv miljon kunder har nu sina recept registrerade elektroniskt hos Apoteket och slipper hålla rätt på sina gula receptlappar. De kan

gå in på vilket apotek de vill och hämta ut sin medicin.

En annan kritiker hävdar i artikeln att Apoteket försöker »prisa in sig hos landstingen« och att vi »kan ge bort utbildning och läkemedelsgenomgångar för att göra mer pengar i någon annan del av avtalen«. Detta är också helt fel.

Tidigare utförde vi dessa tjänster utan att ta betalt, som en service till sjukvården. Men från 2001 fick vi nya direktiv och fick inte längre använda intäkter från läkemedelsförsäljning för tjänster till landstingen. Varje verksamhet ska bära sina kostnader och det gör våra läkemedelsnära tjänster nu. Vi ser dem också som en viktig samhällsuppgift som ingår i vårt övergripande uppdrag.

Vi har nämligen ett övergripande samhällsuppdrag från staten. Vi ska »svara för en god läkemedelsförsörjning och verka för en rationell läkemedelsanvändning i hela landet«. Det uppdraget tar vi på allvar. Vi jobbar hårt för att hela tiden bli bättre och för att hjälpa och stödja landsting



Apoteket är ett statligt företag som arbetar enligt de direktiv staten ger oss, framhåller Eva Fernvall.

och kommuner att spara pengar på bättre läkemedels hantering.

Direktiven och avtalen är också tydliga om att Apotekets olika verksamheter ska bära sina egna kostnader.

En annan av våra stora uppgifter är, också enligt ägardirektiven, att ge »kundanpassad och producentoberoende information och rådgivning till privatkund«. Det är där vi lägger huvuddelen av våra informationsresurser.

Vi är ett statligt företag som arbetar enligt de direktiv som staten ger oss. Vi ägs av svenska folket. När staten ändrar direktiven, så ändrar vi oss också – självklart.



Eva Fernvall
varumärkesdirektör,
Apoteket AB

Kommentar:

Alla sidor får komma till tals

■ Apotekets varumärkesdirektör Eva Fernvall vill rätta till en del »felaktigheter och påståenden« i artikeln »Apoteket mobiliserar« i Läkartidningen 34/2007.

De påståenden som Fernvall vill korrigera framfördes av kritiker till Apoteket. Men också Apoteket, bland annat Fernvall, fick göra sin röst hörd i artikeln och får här

göra det igen. Avregleringen av apoteksmarknaden och Apotekets framtida roll är omdiskuterade frågor, som är viktiga för Läkartidningen att spegla. Och det ingår i redaktionens policy att låta alla sidor komma till tals.

Karin Bergqvist
redaktionschef
karin.bergqvist@lakartidningen.se