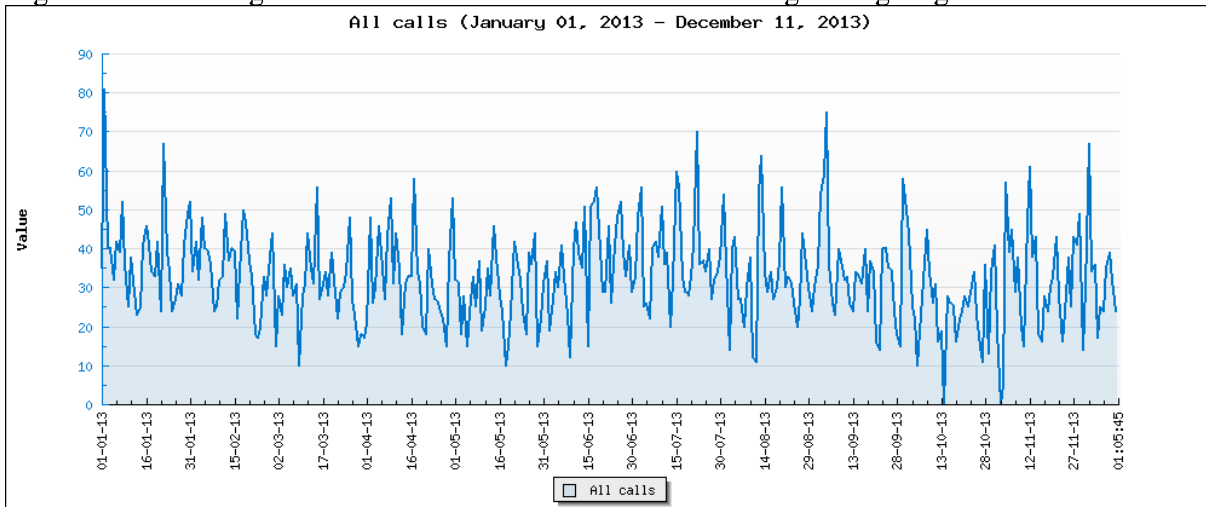


### Apotekernes døgnåbne rådgivning på Apoteket.dk har nu modtaget over 15.000 opkald om medicin

Siden apotekerne i februar 2012 lancerede en døgnåben online rådgivning om medicin på apoteket.dk har der været næsten 12.000 chatsamtaler og godt 3.000 telefonopkald. I gennemsnit håndterer apoteket hver dag omkring 35 henvendelser på tekstchatten og 15-20 telefonopkald. Knap halvdelen efterspørger rådgivning om deres medicin. Knap en fjerdedel har spørgsmål om sygdomme og symptomer. Der er også knap en fjerdedel, der stiller spørgsmål om andre emner som e-handel, pillepås mv. Omkring 90 procent oplever, at de får svar på deres spørgsmål. 90 procent er trygge og tilfredse med den rådgivning, de modtager, og vil bruge online rådgivningen igen.

Den 1. februar 2012 blev online rådgivning på apoteket.dk lanceret som et nyt gratis tilbud til alle borgere om adgang til sundhedsfaglig rådgivning om medicin døgnet rundt. Formålet er at sikre, at der er god og lige adgang til faglig rådgivning, hvad enten borgerne ønsker at handle på et fysisk apotek eller på det virtuelle apotek. Onlinerådgivningen understøtter samtidig borgernes adgang til e-handel, tilgængelighed og diskretion – med samtidig fuld adgang til sundhedsfaglig rådgivning.

**Figur 1: Udviklingen i antal henvendelser til online rådgivningen gennem 2013**



For at udbrede borgernes kendskab til muligheden for e-handel og online rådgivning om medicin døgnet rundt, er der i 2012 og 2013 kørt flere TV-kampagner og annoncer i dag-, uge- og månedsblade. Desuden har der været markedsføring via S-togenes info-skærme.

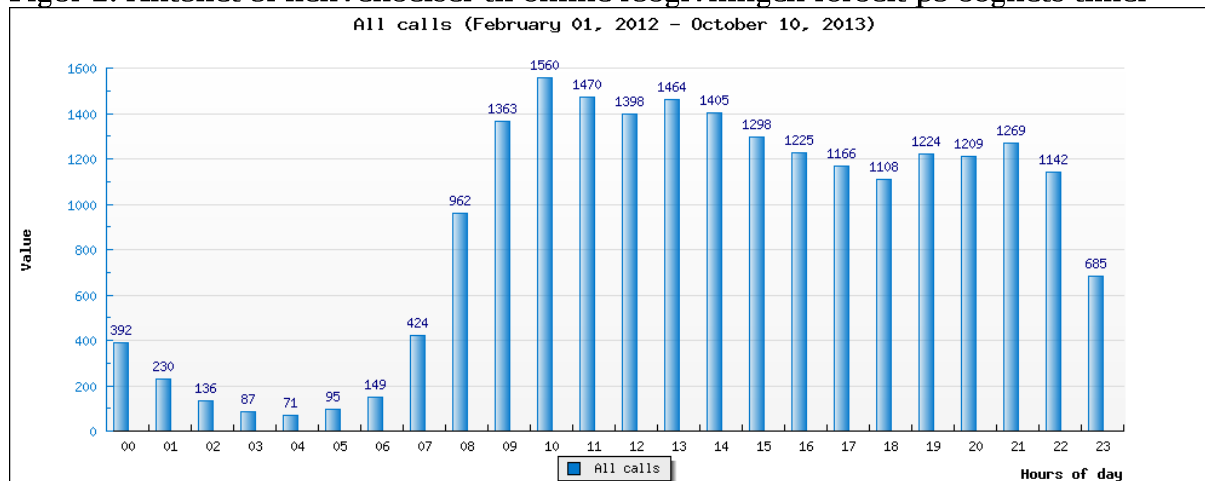
I dag har brugere af apoteket.dk både adgang til rådgivning fra apoteket, når de læser om de sundhedsfaglige emner på sitet, men også hver gang en kunde lægger et lægemiddel i den virtuelle indkøbskurv. Her bliver kunden tilbudt rådgivning via et pop-up vindue på skærmen. Kunden skal aktivt tage stilling til, om vedkommende ønsker rådgivning eller ej – svarende til det tilbud, man får om rådgivning på det fysiske apotek. Kunden kan frit vælge mellem online chat med apoteket, videochat eller at benytte telefonen. Der er gratis adgang til rådgivningen for alle – uanset om man køber medicin på apoteket.dk eller ej.

Rådgivningen varetages af apotekets faguddannede personale på et af landets 11 døgnvægtsapoteker, der i forvejen har åbent 24 timer i døgnet, alle årets dage.

### Flest søger rådgivning mellem klokken 8 og 23

Opkaldene til den døgnåbne online rådgivning fordeler sig ret jævnt over dag- og aften-timerne mellem kl. 8 og 23. Der er derimod markant færre rådgivninger i nattetimerne, som det kan ses af figur 2 nedenfor.

Figur 2: Antallet af henvendelser til online rådgivningen fordelt på døgnets timer



### Flest spørger om medicin og symptomer

Apoteket registrerer henvendelserne inden for en række kategorier. 44 pct. stiller spørgsmål relateret til lægemidler, 8 % spørger om såkaldte frihandelsvarer (medicinsk udstyr, hudpleje mv.), 24 pct. kontakter rådgivningen, fordi de har spørgsmål i forbindelse med symptomer, mens 24 pct. stiller spørgsmål om andet (eksempelvis e-handel, pille-pås m.m.)

### Høj tilfredshed med rådgivningen

Kunderne har desuden udtrykt en meget høj tilfredshed med rådgivningstilbuddet. En undersøgelse har vist, at 88 pct. svarede, at de fik svar på det, de spurgte om, og 90 pct. svarede, at de følte sig sikker omkring rådgivningen. 88 pct. af dem, der svarede på spørgsmålene, tilkendegav, at rådgivningen levede op til deres forventninger, og endelig gav 90 pct. udtryk for, at de ville benytte rådgivningstilbuddet igen.