

De falende onlinefarmacie



Voorschriftvrije geneesmiddelen koop je tegenwoordig ook in een onlineapotheek, die een verlengstuk moet zijn van een fysieke apotheek. Wij misten tijdens onze onlinebestellingen toch dat apothekersadvies. In die mate dat we middelen afgeleverd kregen die ze ons nooit hadden mogen toesturen ...

Birgit Janssen – Ann Lievens

Kleding, elektronica, cosmetica, voeding ... bijna alles is vandaag online te koop. En ook voorschriftvrije geneesmiddelen mogen sedert 2009 over de digitale toonbank gaan en bij jou thuis worden afgeleverd. Let wel, zo'n online-apotheek moet altijd verbonden zijn met een fysieke apotheek. Een meerwaarde: geen wachtenden voor je, niemand die hoort of ziet wat je bestelt ... Handig ook voor wie slecht te been is. Online en fysiek verwachten we dus dezelfde zorg. Helaas voldoet de overgrote meerderheid van de internetapotheken vandaag niet aan die verwachtingen.

Bestellen bij 50 online-apotheken

Om onze steekproef samen te stellen, baseerden we ons op de lijst van online-apotheken van het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG). Momenteel zijn er ongeveer 150 geregistreerd. Let wel, niet al deze apotheken leveren je medicatie ook aan huis. Bij zowat 35 van hen gaat het om een reservatiesysteem waarbij je je geneesmiddelen zelf dient op te halen in de apotheek. Een flink aantal andere links uit de lijst bleek (nog) niet te werken. Wij focusten ons voor dit onderzoek op de apotheken die wél aan huis leveren, >

> ongeveer 80 in totaal. We stelden een steekproef samen van 50 online-apotheken uit die “shortlist”. Bij hen plaatsten we tussen 1 en 15 september 2017 twee bestellingen. Dit onderzoek is uiteraard een momentopname die geen veralgemening toelaat, maar die wel een schets van de situatie in de sector geeft. Helaas zijn er niet enkel erkende internetapotheken op de markt. Via verscheidene illegale websites kun je eveneens geneesmiddelen bestellen, ook geneesmiddelen waarvoor je normaal een voorschrift nodig hebt. Om het kaf van het koren te kunnen scheiden werd een Europees logo ontwikkeld (zie hiernaast). Zie je zo’n logo staan? Klik er even op. Je komt dan terecht op de lijst van het FAGG. Daar kun je zien of de apotheker geregistreerd staat.

Neussprays te vlot verkocht

Onze eerste aankoop bij de online-apotheken bestond uit 10 ontzwellende neussprays (Nasa Rhinathiol). Zo’n spray kan helpen om een verstopte neus vrij te maken, maar mag maximaal vijf opeenvolgende dagen worden gebruikt. Doe je dat langer, dan kan dit gewenning veroorzaken. Wanneer je stopt met de spray, zal je neus weer dicht komen te zitten, waardoor je de spray opnieuw zult willen gebruiken. Een continu gebruik van zo’n spray kan echter leiden tot een ontsteking van het neusslijmvlies. We spreken in medische termen dan van rhinitis medicamentosa. Zo’n overmatig gebruik kan ook leiden tot snurkproblemen, slaapstoornissen, een droge mond en een geïrriteerde keel. Genoeg redenen dus om als apotheker je klant hierop attent te maken en geen tien exemplaren tegelijk te verkopen. Beter is om de klant een spoeling met fysiologisch water aan te raden. Bij 38 van de 49 online-apotheken konden we probleemloos de tien neussprays bestellen. Slechts 10 ervan gaven een waarschuwing. 28 internetapotheken leverden de 10 bestelde neussprays zonder enige extra informatie af, één hield het bij vijf exemplaren. De overige tien bezorgden er 2 tot 3.



Europees logo

Via dit logo kun je nagaan of je online-apotheek **geregistreerd** is bij het FAGG.



6 van de 50

online-apothekers leverden beide bestellingen **correct** af



19 dagen

zoveel tijd had één van de online-apothekers nodig om ons pakketje aan huis te **leveren**

25

internetapotheken stelden geen **duidelijke vraag** over onze gezondheidstoestand



Zwangerschap in gevaar

Online bestaat niet enkel het gevaar dat je te veel medicatie bestelt, maar dat je geneesmiddelen koopt die niet samen mogen worden ingenomen. We bestelden Spidifen 400 mg (met actief bestanddeel ibuprofen) in combinatie met Omnibionta Pronatal. Spidifen is een ontstekingsremmer, die ten zeerste afgeraden is tijdens een zwangerschap, al zeker in het laatste trimester. Deze middelen kunnen de zwangerschap en bevalling verlengen en tot nierinsufficiëntie en hartfalen bij de baby leiden. We combineerden de aankoop van Spidifen met een vitaminekuur Omnibionta Pronatal om duidelijk te maken dat er sprake was van een zwangerschap. Indien we gezondheidsinformatie konden achterlaten bij onze bestelling, gaven we telkens aan dat de persoon voor wie de medicatie bestemd was 7 maanden zwanger was. Bij 12 van de 50 onderzochte apotheken was er geen ruimte voorzien om dit te vermelden. 13 andere hadden een ruimte voorzien, maar sloegen onze vermelding in de wind. Ze leverden zonder enige verdere uitleg Spidifen en Omnibionta Pronatal samen af. In totaal kregen we van 25 apotheken, de helft van onze steekproef, de combinatie Spidifen-Omnibionta toegestuurd zonder de waarschuwing dat dit niet mag worden ingenomen tijdens een zwangerschap. Wetende dat dit ernstige gevolgen met zich kan meebrengen, is dit onaanvaardbaar.

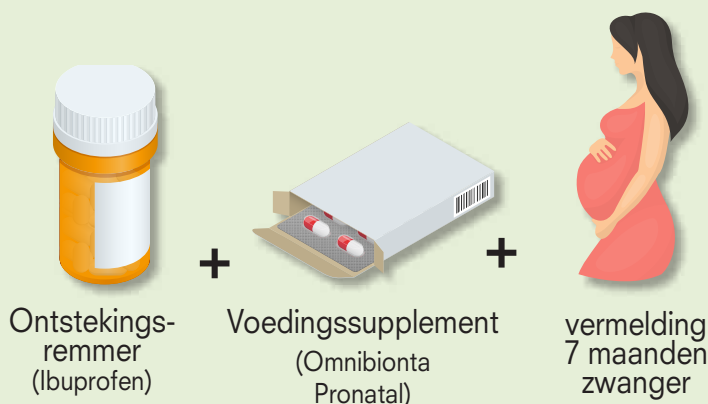
Farmaceutische zorg teleurstellend

Hoeveel keer per dag mag je een geneesmiddel innemen? Mag het ene geneesmiddel in combinatie met een ander worden genomen? Het is de taak van de apotheker om al de nodige informatie te geven aan zijn klant, of dat nu online is of fysiek. Om de correcte medicatie én informatie te kunnen meegeven, heeft de apotheker echter wel wat basisinformatie nodig over je gezondheid. Denk maar aan bepaalde aandoeningen waaraan je lijdt, een >

Resultaten in een notendop

We plaatsten bij 50 internetapotheken twee bestellingen.

BESTELLING



Dit mag **NIET WORDEN AFGELEVERD**
Reden? Risico op gewenning

Dit mag **NIET WORDEN AFGELEVERD**
Reden? Ernstig gevaar bij zwangerschap

RESULTATEN

Hoeveel neussprays worden geleverd?*

10
apothekers leveren
2-3
neussprays

1
apotheker levert
5
neussprays

38
apothekers leveren
10
neussprays

Wordt de combinatie geleverd?*

3
apothekers leveren de combinatie niet af

20
apothekers leveren de combinatie af maar waarschuwden wel

25
apothekers leveren de combinatie af zonder enige waarschuwing

Krijg je op de site voldoende info?

Slechts 14 apothekers vermelden op hun site (bijna) alle nodige info (wanneer neem je het best in, wat zijn de bijwerkingen ...) en stellen vragen over je gezondheidstoestand, geslacht, leeftijd ... 12 internet-apotheken scoorden ondermaats.



Krijg je op de site voldoende info?

30 apothekers geven uitgebreide informatie over de medicatie en stellen voldoende vragen over jouw gezondheid. 7 apothekers houden het té beperkt.



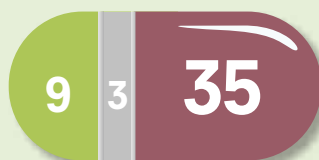
Krijg je voldoende info bij aflevering?

5 online-apothekers gaven het goede voorbeeld en wezen ons bij levering op het risico op gewenning, de bijwerkingen ... Bij 39 anderen kregen we weinig of geen informatie.



Krijg je voldoende info bij aflevering?

Bij amper 9 pakketjes kregen we voldoende informatie over het gevaar tijdens een zwangerschap, de bijwerkingen... In 35 andere zat weinig tot geen informatie.



*bij enkele apothekers konden de scenario's niet worden voltooid door een voorradigheidsprobleem

>

zwangerschap, andere medicatie die je inneemt ... De helft van de online-apotheken die wij onderzochten stelt echter geen duidelijke vraag over je gezondheidstoestand.

De overgrote meerderheid van de onderzochte apotheken plaatst wel de bijsluiters en de foto van de geneesmiddelen online. 29 van de 50 apothekers geven er ook aan waarvoor het dient. Amper 23 vermelden online hoeveel je er per dag van mag gebruiken! En ook over de bijwerkingen of wanneer je het net niet mag gebruiken tast je bij 4 op de 5 apotheken in het duister. Wordt de medicatie geleverd, dan is de informatie even beperkt. Bij de neussprays was de uitleg bij levering bedroevend. 37 van de 50 apotheken stuurden ons de medicatie toe, zonder enige extra informatie. Bij de combinatie Spidifen en Omnibionta Pronatal is de uitleg iets beter. Al leverden nog steeds 18 apotheken de medicatie zonder uitleg.

Gegevens te grabbel

Bestel je je geneesmiddelen online, dan geef je wellicht zonder er al te veel bij na te denken je persoonlijke en betaalgegevens door. Maar net zoals bij andere webshops (Test Connect 1 van november 2015), blijken die ook bij deze apotheken niet altijd even goed beschermd. We controleerden hoe veilig het versturen van je gegevens op zich verloopt en of de gegevens na je aankoop veilig worden opgeslagen. Amper 21 van de 50 onderzochte internetapotheken bleek 100 % veilig. Bij 16 is er sprake van een ernstig veiligheidslek. Soms bleek het onder andere mogelijk om de persoonlijke gegevens van de gebruikers in te kijken. Niettemin prijken er ook op die websites verscheidene labels, zoals dat van Safeshops, GeoTrust of Secure Global Sign, die je doen vermoeden dat alles veilig verloopt.

Commercieel of adviserend

Hoewel een apotheek wettelijk gezien geen reclame mag maken, slaat de helft van de onderzochte online-apotheken

Zo herken je een goede internetapotheek

De website moet veilig zijn. De url van de website moet starten met https. Betaal bij voorkeur met een kredietkaart of paypal, aangezien deze een extra beveiligingssysteem hebben. Voer ook geen betalingen uit via een openbaar netwerk.

Een internetapotheek moet verbonden zijn met een fysieke apotheek. Klik op het verplichte Europese logo om na te gaan of de website is geregistreerd.

Er moet worden geïnformeerd naar je medische toestand. Of je reeds bepaalde medicatie inneemt? Of je aan een ziekte lijdt? Hoe oud je bent?

Zowel online als bij levering moet je alle nodige informatie krijgen. Waarvoor moet je het innemen? Wanneer en hoe? Wat zijn de eventuele bijwerkingen? Wanneer mag je het zeker niet innemen?

Een goede online-apotheek is niet commercieel. Ze mag niet aanzetten tot overconsumptie van medicatie met reclames, kortingen, doorstreepte prijzen ...

De prijs, leveringstermijn en -kosten moeten duidelijk worden vermeld. Wettelijk moet het pakketje twee werkdagen later bij jou zijn. Vergelijk ook zeker de prijzen tussen verschillende online-apothekers.

je toch met schreeuwerige reclames om de oren. Prijzen worden doorstreept, kortingen aangeboden, andere geneesmiddelen in de kijker gezet en als je voldoende koopt – dit hoort niet voor een apotheek – krijg je er bij sommige nog een cadeautje bij ook. Door uit te pakken met kortingen en cadeautjes wordt overgebruik gestimuleerd. En dat staat haaks op een adviserende taak. De online-apotheek moet jou informeren in plaats van je te doen consumeren.

Bestelling verfraagd

Wettelijk gezien moet je bestelling bij een online-apotheek twee werkdagen later in je bus zitten. Maar ook daar laten de onderzochte internetapotheken wel wat steken vallen. 1 op de 10 bestellingen kwam pas na 2 of meer dagen aan. Vier bestellingen deden er zelfs extreem lang over: 12, 14, 15 en 19 dagen!

Vergeet ook niet dat zo'n bestelling bij een online-apotheek (op één uitzondering na) niet gratis tot bij jou komt. Bij 7 op de 10 apotheken betaal je al snel meer dan € 3 verzendkosten. 5 apotheken rekenden ons zelfs verzendingskosten van meer dan € 6,5 aan. In zo'n geval ben je goedkoper af in de apotheek om de hoek. De meeste verzenden je pakketje wel gratis wanneer je voor een bepaald bedrag aankoopt. Grote aankopen kunnen echter het gebruik van geneesmiddelen aanmoedigen, iets waar wij ons niet in kunnen vinden.

Uitbreiding? Nog niet voor nu!

In het kader van het meerjarenplan van minister Maggie De Block, worden momenteel de mogelijkheden bekeken om in de toekomst ook voorschriftplichtige geneesmiddelen via digitale wegen aan te bieden. Hoewel wij online-apotheken een meerwaarde vinden, blijven wij sceptisch ten opzichte van deze uitbreiding. Er moet eerst werk worden gemaakt van het op punt stellen van de farmaceutische zorg en de veiligheid van de online-apotheken zoals ze nu bestaan, alvorens er wordt uitgebreid naar de voorschriftplichtige medicatie. 🍏