

Viitehintajärjestelmä: Pelkkää puhetta hinnoista?



Huhtikuun ensimmäisillä viikoilla apteekkien asiakaspalvelussa on tiedossa ainakin paljon puhetta lääkkeiden hinnoista. Asiakaspalvelun sijaan kriittisin kohta viitehintajärjestelmän käyttöönotossa löytynee kuitenkin tietojärjestelmistä.

Viitehintajärjestelmän myötä lääkkeiden hintataso alenee – ainakin niiden menetelmäpatentilla suojattujen valmisteiden osalta, jotka nyt tulevat lääkevaihdon piiriin. Monen asiakkaan näkökulmasta viitehintajärjestelmä onkin hyvä asia. Positiivisia uutisia on helppo kertoa asiakkaille.

–On selvää, että ihmisiä kiinnostaa, miten uusi järjestelmä vaikuttaa heidän lääkkeensä hintaan, ja tätä asiaa on vaurduttava apteekissa selvittämään. Helpoimpia ovat tilanteet, joissa lääkevaihto tapahtuu. Silloin voidaan sanoa, ettei viitehintajärjestelmä vaikuta mitenkään tai että asiakkaan omaa kustannus lääkkeestä laskee, Apteekkariliiton farmaseuttinen johtaja **Sirpa Peura** sanoo.

Haastavia tilanteita asiakaskoh- taamisissa

Hankaliinkin tilanteisiin asiakaspalvelussa kannattaa silti varautua. Mikäli asiakas haluaa kieltää vaihdon, hänen oma kustan-

Apteekkariliiton Sirpa Peura luottaa apteekkien osaamiseen, mutta jännittää tietojärjestelmien toimivuutta.

”Jos keskustelut kulminoituvat pelkkiin hinta-asioihin, tärkeämmät asiat, kuten lääketurvallisuus, voivat jäädä huomiotta.”

nuksensa lääkkeestä kasvaa. Rutiinikysymys monilla asiakkailta lienee, kuinka paljon enemmän pitää maksaa, jos lääkettä ei vaihdeta.

Sadan prosentin korvausryhmän lääkkeitä käyttävien ei tähän mennessä ole tarvinnut vaihtaa lääkettä. Esimerkiksi psykiatrisilla potilailla lääkevaihto saattaa aiheuttaa sekaannusta ja epäilystä.

-Tämä on kieltämättä ongelma. Näitä tilanteet ovat kuitenkin sellaisia, joissa voi olla yhteydessä lääkäriin – apteekin ei tarvitse niitä ratkaista. Lääkäri päättää ja hänellä on käytössään työkalut, joilla hän harkintansa mukaan toimii, Sirpa Peura sanoo.

-Psykiatristen potilaiden kohdalla lääkärin vaihtokielto on mahdollinen, mutta apteekki ei ole se taho, jonka sitä pitäisi ehdottaa – se on lääkärin ja potilaan välinen asia. Tätä yksittäistä potilasryhmää ei pidä myöskään leimata, sillä varmasti on tilanteita, jotka hoituvat hyvin, Peura muistuttaa.

Alkuvaiheessa ongelman muodostavat myös reseptit, joissa määrätään menetelmäpatentilla suojattua lääkettä ja jotka on kirjoitettu ennen viitehintajärjestelmän voimaantuloa.

-Niissä lääkärin harkintaa ei ole käytetty, koska sitä ei ole ennen viitehintajärjestelmää tarvittu. Tämän ylimenokauden ongelmankin osalta kannustamme apteekkeja olemaan yhteydessä lääkäriin.

Turvallisuuteen kiinnitettävä huomiota

Kun asiakkaan oma maksuosuus on pelissä entistä useammin, lääkevaihtoja tehdään myös tiuhemmin. Sirpa Peura nostaa haasteeksi lääketurvallisuuden, mikäli keskustelut kulminoituvat huhtikuusta eteen-

päin pelkästään hinta-asioihin.

-Asiakkaille saattaa kertyä samaa lääkeainetta sisältäviä, eri nimisiä valmisteita. Säädökset velvoittavat yksiselitteisesti apteekkeja tekemään parhaansa, jotta turvallisuusongelmilta vältytään, mutta on selvää, ettei apteekilla ole keinoja varjella ihmisiä kotona sekoittamasta lääkkeitään, Peura toteaa.

-Tämä asia täytyy kuitenkin huomioida asiakaskontakteissa ja korostaa, että entinen ja uusi, vaihdettu lääke sisältävät samaa lääkeainetta.

Kriittinen tietojärjestelmä

Sirpa Peura luottaa kuitenkin apteekkeihin eikä usko, että usko viitehintajärjestelmän toimivuuden olevan apteekkien taidoista kiinni. Apteekit osaavat asiakaspalvelun, mutta miten toimivat tietojärjestelmät?

-Tietojärjestelmien osalta koko lääkkeiden hinnoittelulogiikka menee uusiksi. Taustaprosessi viranomaisten kanssa oli jo lääkevaihdon aikana monimutkainen, mutta nyt siihen tulee uusi vaihe ja uusi toimija, kun Lääkkeiden hintalautakunta määrittelee viitehinnat. Virheitä ja viivytyksiä ei saa tulla, ja prosessi pitää toistaa neljä kertaa vuodessa, Peura selittää.

-Tämä taustaketju on viitehintajärjestelmän aikataulullisesti haasteellisin ja sisällöllisesti kriittisin osa. Viranomaisten roolin muuttuminen tiedon tuottajiksi on tuonut prosessiin epävarmuutta, mutta prosessi pitää saada kuntoon, jotta viitehinnat saadaan apteekkeihin.

Toiveena viimeisiä viilauksia vailla ovelle ohjelmistopäivitykselle on, että lääkkeen hinnan, ryhmän viitehinnan sekä näiden erotuksen näkee järjestelmästä helposti, jottei laskukonetta tarvitse kaivaa esiin.

Haasteiden kevät

Eri tahojen tiedottaminen on suunniteltu tarkemmin kuin lääkevaihdon astuessa voimaan. Apteekkariliiton koulutusopas apteekkeille sekä asiakasesitteet saapuvat maaliskuun alkuun mennessä. STM vastaa lääkäreiden ja muun terveydenhuoltohenkilöstön informoinnista, ja Kela välittää kannavissaan tietoa kansalaisille. Kaikki tahot osallistuvat suuren yleisön tiedottamiseen

tiedotusvälineiden avulla.

-Silti viesti ei tavoita kaikkia eikä välttämättä ole niin selkeä, etteikö se johtaisi lisäkysymyksiin apteekissa. Kyllä kyseessä on apteekkeille todellinen suurien haasteiden kevät – erityisesti vielä Turun ja Kotkan apteekkeille, jotka ottavat eReseptin ensimmäisinä käyttöön. Nyt teemme parhaamme viitehintajärjestelmän viimeistelyssä – valitettavasti se ei kuitenkaan ole yksinomaan meistä kiinni, Peura päättää. ■

Apteekin näkökulma

Minkälaisissa tunnelmissa odotat viitehintajärjestelmää?

-Apteekkilaiset oppivat systeemin nopeasti. Työmäärä kuitenkin lisääntyy ainakin aluksi, koska aikaa kuluu asiakkaille selittämiseen. Silti henkilökunnan määrää ei lisätä ennen kuin nähdään, mikä vaikutus viitehinnalla on apteekin talouteen. Myyntikate pienenee, koska hintaputki kapenee ja lääkevaihto laajenee. Myynnin lisäksi taas on vaikeaa, kun asiakaskunta on enimmäkseen vanhuksia, jotka eivät ”shoppaile” apteekissa.

-Tietojärjestelmien päivittäminen mietityttää: kuinka sujuvaksi hintojen laskeminen ja vertailu saadaan? Vanhuksilla ja psyykenlääkkeitä käyttävillä tulee sekaannuksia: otetaan samaan aikaan samaa lääkeainetta eri valmistajien pakkauksista tai ei uskalleta ottaa lääkettä ollenkaan. Jos valmiste on asiakkaalle kalliimpi kuin ennen, ei ehkä osteta lääkettä ollenkaan.

-Entä tuleeko markkinoille halpoja lääke-eriä, joilla hintaputki saadaan alas, mutta tuotteita ei siten ole pitkään saatavissa? Ja toimitetaanko 4 kertaa vuodessa eri valmistajan lääkettä (halvinta)?

Miten apteekissanne valmistaudutaan viitehintajärjestelmään?

-Henkilökunnan koulutuksilla, asiakkaiden tiedotuksella ja varastojen tarkistamisella.

Vastaajana apteekkari Aila Aitamurto Oulun 6. Joutsen apteekista