

Apteekkien ammattieettinen neuvottelukunta

KANNANOTTO

APTEEKEILLE ESITETYT VAATIMUKSET ASIAKKUUDEN EHTONA

Johdanto

Suomen Apteekkariliiton ja Suomen Farmasialiiton yhteinen neuvottelukunta, joka pohtii apteekkitoimintaan liittyviä eettisiä ongelmia, kokoontui ensimmäisen kerran 3.5.1999. Kokouksessa päätettiin ottaa ensimmäiseksi käsiteltäväksi aiheeksi tapaukset, joissa apteekilta edellytetään alennuksia tai muita etuuksia asiakkuuden ehtona. Valinnan perusteena olivat alalla yleistyneet kertomukset tapauksista, joihin liittyy eettisesti arveluttavia toimintatapoja sekä asiakkaiden että apteekkien näkökulmasta katsottuna.

Lisätietojen saamiseksi neuvottelukunta lähetti toukokuun lopulla kaikkiin apteekkeihin asiaa koskevan kyselyn. Siinä pyydettiin kertomaan, minkälaisia vaatimuksia apteekille oli esitetty, millä perusteilla ja mikä taho niiden takana oli ollut. Tietoa siitä, oliko vaatimukseen suostuttu ei kyselyssä pyydetty. Apteekit vastasivat nimettöminä. Ainoa tunnistetieto liittyi siihen, onko paikkakunnalla useampia kuin yksi apteekki.

TULOKSET

Kyselyyn vastasi 394 apteekkia (67 %). Niistä erilaisiin hinnanalennusvaatimukseen oli viimeisen vuoden aikana törmännyt 240 (61%). 151 apteekkia vastasi, ettei vaatimuksia ole esitetty.

Vastanneista apteekteista 199 sijaitsi paikkakunnalla, jossa toimi useita apteekkeja, 190 puolestaan toimi paikkakunnallaan yksin. Usean apteekin paikkakunnalla oli vaatimuksia esitetty selvästi enemmän (73% vs. 43 %).

Asian käsittelyssä neuvottelukunta jakoi tapaukset kolmeen ryhmään:

- Yksittäisten asiakkaiden esittämät tavanomaiset hinnanalennustoivomukset. Nämä tilanteet ovat apteekkarin ja asiakkaan välisiä, eikä neuvottelukunta ottanut niihin kantaa.
- Muiden organisaatioiden (kunnan terveydenhuolto, yritykset, yksityiset hoitolaitokset ym.) esittämät tarjouspyynnöt, jotka kuuluvat organisaation normaaliin toimintaan.
- Tapaukset, joissa toimintaan liittyy eettisesti arveluttavia piirteitä tai suoranaisia laittomuuksia. Neuvottelukunta keskittyi tarkastelussaan tähän ryhmään. Tapauksia oli puolisisensataa, ja seuraava yhteenveto perustuu niihin.

Kynnysrahat ja ostokartellit

Potilasryhmien ja -järjestöjen edustajat kiertävät apteekissa ahkerasti pyytämässä etuja yksittäisille jäsenilleen tai kannatusmaksuja yhdistyksilleen. Vastalahjaksi jäsenet ohjataan tiettyjen apteekkien asiakkaiksi. Asioiminen muissa apteekkeissa saatetaan jopa kieltää.

Esimerkki 1.

Apteekki ei suostunut paikallisen diabetesyhdistyksen alennusvaatimukseen. Tämän seurauksena insuliinin kulutus laski lähes nollaan, koska kaikki diabeetikot siirtyivät toiseen, alennuksia antavaan apteekkiin.

Esimerkki 2.

Pieni potilasryhmä edellytti apteekin maksavan jokaista maakunnan potilasta kohden 1000 mk järjestön tilille. Palkkioksi potilaat olisivat keskittäneet lääkkeitönsä (100 %:n korvausryhmä) kyseiseen apteekkiin. "Kuntoutusrahan" lisäksi ryhmä halusi prosenttialennuksia

itsehoitolääkkeistä ja yleisistä kauppatavaroista. Ryhmä kiersi esittämässä vaatimuksiaan useammassa apteekissa.

Esimerkki 3.

Entinen vakioasiakas valitti apteekkarille kuinka vaikeaa nykyisin on, kun apteekkari ei suostunut alennusvaatimukseen. Järjestön kehoituksesta asiakas hoitaa nyt asiansa pitkän matkan päässä toisessa apteekissa.

Oman edun tavoittelua sairausvakuutuksen kustannuksella

Kyselyn perusteella näyttää hyvin yleiseltä, että eräät pitkäaikaissairaiden ryhmät odottavat apteekkien maksavan kokonaan korvattavan lääkehoidon sv - omavastuuosuuden (25 mk ostokerralta). Apteekeilta on pyydetty suoraa rahakorvausta, ostoseteleitä tai muita tuotteita kyseisen summan edestä.

Esimerkki 1.

Asiakas pyysi bonusta kokonaan korvattavista lääkkeistään periaatteella 3 ostokertaa: 75 markalla perusvoiteita. Edellisen apteekkarin aikana oli toimittu näin.

Monet tuntuvan pitävän kallista lääkehoitoa apteekille erityisen kannattavana bisneksenä. Lääkehoidon hintaa pidetäänkin usein hyvän asiakkuuden perusteluna ja odotetaan sen antavan aihetta lisäetuksiin, vaikka yhteiskunta korvaisikin lääkehoidosta aiheutuvat kustannukset potilaalle kokonaan.

Esimerkki 2.

Äiti kyseli, minkälaisiin hyvityksiin apteekki on valmis jos hän hankkii sieltä lapsensa kasvuhormonilääkityksen. Lääkitys oli kokonaan korvattavaa.

Esimerkki 3.

Paljon lääkkeitä käyttävä asiakas (ostot yli kattokorvausrajan) edellytti jokaisella käyntikerralla jotakin ylimääräistä "kaupan päälle". Kun siihen ei enää suostuttu, lakkasi asiakas käymästä ko. apteekissa.

Työpaikkakassojen alennusvaatimukset kohdistuvat etupäässä sv-korvattaviin lääkkeisiin. Kansaneläkelaitos maksaa kassalle apteekin laskuttaman bruttosumman. Apteekkien ja kassojen väliset sopimukset on joskus muotoiltu siten, että apteekki tilittää kassalle sovitun alennuksen vuosittaisten ostojen loppusummasta yhdellä kertaa. Kun Kansaneläkelaitos puuttui tällaisiin alennuksiin, on terminologiaa muutettu: eräskin apteekki raportoi kassan edellyttävän puolivuositain maksettavaa "kannatusmaksua".

Outoa yhteistyötä

Joillakin paikkakunnilla on vaadittu terveyskeskuksen ja kotisairaanhoidon työntekijöille ja heidän perheenjäsenilleen alennuksia, jotta laitos pysyisi apteekin yhteistyökumppanina. Vastaavasti tuotiin esiin tapauksia, joissa apteekki on tarjonnut suuria alennuksia kotisairaanhoidajille, yksityisten hoitolaitosten, palvelulaitosten ym. henkilökunnalle siinä tapauksessa, että heidän asiakkaansa (vanhukset) ottavat lääkkeet kyseisestä apteekista. Alennuksia ei kohdistettu vanhuksille itselleen.

Esimerkki 1.

Sairaalan lääkäri lähetti kasvuhormonipotilaille kirjeen, jossa hän kehotti kilpailuttamaan apteekkeja ja vaatimaan ilmaiset lääkkeet vuosittaiseen omavastuun kattokorvausrajaan (ad 3282,82 mk 1999) asti. Kirjeessään lääkäri ilmoitti, että apteekeilla on hyvin varaa tällaiseen toimintaan.

Esimerkki 2.

Erään potilasjärjestön toiminnanjohtaja, koulutukseltaan sairaanhoitaja, vaati apteekilta kalliita ilmoituksia lehteensä sekä itselleen alennuksia itsehoitolääkkeistä. Lehdessä oli ennestään suositus käyttää kilpailevaa apteekkia, samoin hoitajan vastaanottotiloissa.

Neuvottelukunnan kannanotot

Alennusten antaminen on markkinataloudessa yleinen kilpailukeino. Niillä ihmiset saadaan sitoutumaan asiakkuuteen, ja toisaalta hyviä asiakkaita voidaan palkita lisäeduilla ja alennuksilla.

Markkinatalouden kritiikitön soveltaminen johtaa kuitenkin verovaroin subventoidussa terveydenhuollossa helposti epäterveisiin ilmiöihin.

Apteekkitoiminta poikkeaa tavanomaisesta kaupankäynnistä monessa suhteessa. Toiminta on luvanvaraista ja se perustuu ensisijaisesti terveystalouteen tavoitteisiin. Lääkkeiden hinnat ovat valtion säätelemiä. Siten apteekki ei tavanomaisen yrityksen tapaan voi itse hinnoitella tuotteitaan, eikä joidenkin lääkkeiden alennuksia voi kompensoida muiden hintaa nostamalla. Kallit lääkkeet ovat apteekkeille pienen katteen palvelutuotteita. Lääkkeiden maksajana on usein kolmas osapuoli, Kansaneläkelaitos. Se onkin apteekkien suurin yksittäinen asiakas, ja kilpailuttaa apteekkeja tarvittaessa myötävaikuttamalla apteekkien katteen määrittelevän lääketaksan tarkistuksiin.

Apteekkitoiminnan eettisten ohjeiden (V teesi) mukaan *"kaikki asiakkaat ovat samanarvoisia ja oikeutettuja samanlaiseen palveluun"*. Teesi perustuu tasa-arvon ja autonomian periaatteiden toteutumiseen apteekissa. Käytäntö, jossa esimerkiksi jokin potilas- tai asiakasryhmä saa etuja, joita muille ei anneta, on ristiriidassa ohjeen kanssa. Järjestelmämme on rakennettu siten, että *"väestö kokonaisuudessaan on suomalaisten apteekkien kanta-asiakkaana"* (Hannes Wahlroos: TABU 1/99 pääkirjoitus). Siten ajatus, jonka mukaan kalliita lääkkeitä käyttävä potilas olisi apteekille *"arvokkaampi"* kuin itsehoitolääkkeitä ostava tai halpaa lääkitystä saava potilas, on eettisesti mahdoton. Oikein ei ole myöskään se, että apteekki maksaa *"kynnysrahoja"* yhteiskunnan korvaamia kalliita lääkkeitä käyttäville potilaille saadakseen heidät asiakkaikseen.

Kaikilla ihmisillä tulee olla oikeus itse, omista lähtökohdistaan (esim. etäisyys, hyvä palvelu) valita apteekkinsa. Järjestöjen tai yhteisöjen *"kieltäessä"* jäseniään asioimasta muissa kuin erityisetuja antavissa apteekkeissa on asiakkaan itsemääräämisoikeuden vastaista toimintaa.

Pohdittavaa riittää myös muun terveydenhuollon edustajien asenteissa ja toimintatavoissa. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/92) määrittelee potilaan oikeudet terveydenhuollossa. Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/94) säädetään terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattieettisistä velvoitteista. Näitä lakeja sovelletaan myös apteekkitoimintaan. Potilaiden oikeuksia poljetaan varmasti, jos esim. kotisairaanhoitajat vaativat itselleen ja perheelleen erityisetuja, koska he ovat *"hyviä agentteja"* tuodessaan työnsä puolesta kotisairaanhoidon potilaiden reseptit apteekkiin. Kunnan viranhaltijoille ja työntekijöille tällaisten tapausten ilmitulo voinee johtaa virkarikosharkintaan lahjusrikosepäilyinä.

Asioiden sujuminen edellyttää toimivaa yhteistyötä muun terveydenhuollon ja apteekin välillä. Lääkäriin kannustuskirje potilailleen sairausvakuutuslain mukaisen enimmäisomavastuun maksattamisesta apteekilla on osoitus sekä tietämättömyydestä että arvostuksen puutteesta toista terveydenhuollon sektorilla työskentelevää toimijaa kohtaan. Se saattanee myös toteuttaa kehotuksen lahjusrikokseen. Tällaiselle pohjalle on vaikea rakentaa yhteistyötä.

Sosiaalietuuksia myönnetään yhteiskunnan kaikille kansalaisille yhdenvertaisin edellytyksin ja ne rahoitetaan verovaroin. Järjestelmää ei ole luotu yksittäisten potilasryhmien aseksi lisäetuuksien saamiseksi tai yritystoiminnan edistämiseksi.

Yhteenveto

Ammattieettinen neuvottelukunta piti käsittelemäänsä aineistoon perustuen apteekkitoiminnan eettisten ohjeiden ja yleisten eettisten periaatteiden vastaisina sellaisia tapauksia, joissa

- apteekit käyttävät yhteiskunnan kustantamaa lääkehoitoa kilpailukeinona tai apteekkeilta edellytetään tällaisen hoidon kustannuksiin vedoten erityisasetuksia
- terveydenhuollon ammattihenkilöt edellyttävät itselleen tai perheelleen taloudellista etua siitä, että he asioivat työtehtäviensä takia jossakin apteekissa
- apteekilta vaaditaan kynnyksärahoja asiakkaan saadakseen
- asiakkaat ohjataan tiettyihin apteekkeihin ja heitä kielletään asioimasta muualla

Apteekkitoiminnan eettiset ohjeet

V Kaikki asiakkaat ovat samanarvoisia ja oikeutettuja samanlaiseen palveluun.

Apteekkihenkilökunnan tulee kohdella asiakkaitaan heidän ihmisarvoaan kunnioittaen, pyrkien mahdollisuuksien mukaan syvällisempään ja kokonaisvaltaisempaan ihmisen ymmärtämiseen ja kuuntelemiseen. Apteekeissa kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa- arvoisesti riippumatta asiakkaan kulttuuritaustasta, iästä, sukupuolesta, rodusta tai yhteiskunnallisesta asemasta.

VIII Apteekkihenkilökunta edistää toiminnallaan alansa arvostusta ja luottamusta yhteiskunnassa.

Apteekkitoiminta ei kulje ohimenevien suuntausten mukana vaan se perustuu koeteltuihin arvoihin ja jatkuvuuteen. Ammattikunta huolehtii siitä, että alan tehtävä lääkkeiden valmistajana, vähittäisjakelijana ja lääkkeiden käytön ohjaajana säilyy selkeänä. Toiminnassa otetaan huomioon yhteiskunnan kannalta tärkeät näkökohdat ja ongelmat, ja niihin pyritään mahdollisuuksien mukaan vaikuttamaan sekä kansallisesti että kansainvälisesti.

Apteekeissa noudatetaan hyviä markkinointitapoja sekä asiallisia ja rehtejä kilpailun keinoja.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/94)

15 § Ammattieettiset velvollisuudet

Terveydenhuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Terveydenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksyttäviä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään.

Ammattitoiminnassaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tasapuolisesti ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle koituva hyöty ja sen mahdolliset haitat.

Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ottaa huomioon, mitä potilaan oikeuksista säädetään.

Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee aina antaa kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle apua.