

# Internet, e-lekarniške storitve in mladostniki

## Internet, e-pharmacy services and adolescents

Tatjana Kogovšek Vidmar

**Povzetek:** Med slovenskimi mladostniki je redna uporaba interneta najbolj razširjena, čeprav so ta vir pri iskanju informacij o zdravju in zdravstvenih težavah v anketi Sekcije farmacevtov javnih lekarn pri SFD Mladostniki in zdravila navedli le v 26,9 %, pri iskanju informacij o zdravilih pa le v 15,6 %. Ugotovljeno je bilo, da premalo poznajo in uporabljajo priloženo navodilo za uporabo zdravila. Javno mnenjska raziskava o analizi odnosa uporabnikov interneta do e-lekarniških storitev pa je pokazala, da se večina slovenskih uporabnikov interneta zanima za informiranje o varni uporabi zdravil na uradno pooblaščenih – akreditirani spletni strani z možnostjo dvosmerne komunikacije s farmacevtom. Ta bi z razliko od oglaševanja morala biti nekomercialna, objektivna, zanesljiva in kakovostna. Rešitev je pogojena s sprejemom ustrezne zakonodaje, v verifikaciji e-lekarn, v ustreznem nadzoru in akreditaciji on-line informiranja na spletnih straneh lekarn. Farmacevti bi morali on-line svetovanje in promocijo zdravja opravljati na enem mestu ažurno v rednem delovnem času, delovati usklajeno v teamu, se nenehno izobraževati in izpopolnjevati. Organizacijo, izvajanje in nadzor bi morala financirati država z zagotavljanjem javnih sredstev, akreditirano svetovanje pa bi lahko bilo tudi samoplačniško.

**Ključne besede:** mladostniki, zdravila, objektivno informiranje, promocija javnega zdravja, e-lekarne, akreditacija, forumi.

**Abstract:** Although the Slovenian adolescents are the most common everyday users of internet, this source of information is used less commonly when they are searching for information about health or health problems. A survey on adolescents and medicinal products, performed by the Section of Community Pharmacies' Pharmacists at the Slovenian Pharmaceutical Society has shown that only 26,9 % of adolescents use Internet as information source about health or health problems, and only 15,6 % of them use Internet as a source of information about medicinal products. Adolescents are not familiar with the use of patient information leaflets. An another survey has shown that Internet users favor accredited websites as a source of drug information, with the possibility of a feedback communication. This communication is expected to be independent, non-commercial, of high quality and reliable. The solution is in amended legislation, verification of e-pharmacies and appropriate supervisory of on-line information websites of pharmacies. Health promotion and counseling should be done on-line via Internet. Website should be updated daily in regular working time, with a professional team, organized, supported, and supervised by the government, while counseling could be self-payable.

**Key words:** Adolescents, medicinal products, promotion of public health, e-pharmacy, accreditation.

### 1 Uvod

Uporaba interneta močno spreminja različne vidike vsakdanjega življenja, tako tudi način dostopanja do informacij, povezanih z zdravjem. Še nikoli ni bilo tako enostavno kot danes, saj lahko posamezniki pridobivajo tovrstne informacije iz številnih virov. Med mediji posebno izstopa internet, ki ima danes, v informacijski dobi, pomembno vlogo. S svojo bogato vsebino, enostavno uporabo, cenovno dostopnostjo, interaktivnostjo, možnostjo anonimne uporabe in z globalnim dosegom omogoča hitro dostopanje tudi do najnovejših informacij s področja zdravja. (1)

V prvem četrtletju 2008 je v Sloveniji redno uporabljalo internet 58 odstotkov posameznikov med 10 in 74 leti starosti. Najbolj pogosto so

ga uporabljali mladostniki v starostni skupini 10 - 15 let, kjer je bil delež uporabnikov 95-odstoten, kar je za pet odstotnih točk več kot v enakem obdobju 2007, poročajo iz državnega statističnega urada.

Med anketiranimi osebami v starosti 16 - 24 let je bilo rednih uporabnikov interneta 94 odstotkov, v starostni skupini 25 - 34 let pa 84 odstotkov. Več kot dve tretjini (69 odstotkov) mladostnikov, starih med 10 in 15 leti, je internet uporabljalo vsak ali skoraj vsak dan, 22 odstotkov pa vsaj enkrat na teden. (2)

Za dostop do interneta je mobilni telefon uporabljalo 33 % oseb, starih 10–15 let, najpogostejši dostop do interneta prek mobilnega telefona pa je bil zabeležen pri starostni skupini 16–24 let, in sicer ga je uporabljalo 58 % oseb te starostne skupine. (2)

Delež mladih (štejejo osebe med 15. in 29. letom starosti) med Slovenci se sicer zmanjšuje: konec leta 2008 jih je bilo 19,4 %, leta 2060 pa naj bi po projekcijah predstavljali 14,4 % slovenskega prebivalstva. (3)

## 2 Javno mnenjska raziskava (JMR) o odnosu uporabnikov interneta do e-lekarniških storitev - februar 2009

V lanskoletni JMR, ki sem jo zaključila z zagovorom magistrske naloge februarja 2009 na Fakulteti za farmacijo Univerze v Ljubljani (glavni mentor prof.dr. Aleš Mrhar, Fakulteta za farmacijo Univerze v Ljubljani in komentor prof.dr. Vasja Vehovar, Fakulteta za družbene vede Univerze v Ljubljani) z naslovom Analiza odnosa uporabnikov interneta do e-lekarniških storitev (4), smo anketirali uporabnike interneta različne starosti, ne le mladostnike. Zanimalo nas je, ali ga uporabniki interneta uporabljajo kot prvi vir za informiranje o boleznih in možnostih zdravljenja z zdravili, kakšno je njihovo poznavanje varne in pravilne uporabe zdravil ter ali bi bili zainteresirani za informiranje o zdravilih in varnem zdravljenju z njimi na uradno pooblaščen spletni strani z možnostjo dvosmerne komunikacije s farmacevtom in brez komercialnih interesov. Preverjali smo tudi pogostnost obiskov in zaupanje informacijam, pridobljenim na različnih obstoječih zdravstvenih in drugih spletnih straneh, tudi na lekarniških. Zanimalo nas je, ali je zaupanje viru informacij o zdravilih tudi najpomembnejši dejavnik E-nakupa/naročila zdravil.

Postavili smo šest hipotez, ki smo jih preverjali s kvantitativno raziskovalno metodo – z JMR, zasnovano kot kombinacijo telefonskega in spletnega anketiranja. S tem smo pridobili statistično reprezentativno mnenje slovenske populacije uporabnikov interneta in poglobljen uvid v problematiko, saj smo lahko nazorno osvetlili razloge, motive, ovire in pomisleke laične javnosti/uporabnikov interneta.

Vir podatkov so odgovori anketirancev/uporabnikov interneta v obeh anketah. Anketiranje v telefonski in spletni anketi je potekalo približno dva meseca (junija in julija 2008). V telefonski anketi je sodelovalo 818 respondentov, vendar smo v analizo vključili le tiste, ki so sebe opredelili kot vsaj mesečne uporabnike interneta. Takih je bilo 613 (75 odstotkov). Spletno anketiranje je potekalo na podlagi široke promocije, odgovarjalo je 497 anketirancev, vendar smo po odstranitvi tistih, ki so odgovorili le na nekaj vprašanj, upoštevali odgovore 369 respondentov. Starostna struktura telefonskih anketirancev - uporabnikov interneta je bila 28,5% v starosti do 29 let (231 primerov), spletnih anketirancev - uporabnikov interneta pa 21,5% (65 primerov) v starosti manj kot 21 let.

V naši raziskavi smo ugotovili, da uporabniki interneta dajejo prednost osebni komunikaciji z zdravnikom ali farmacevtom pred internetnim virom informiranja. Dejstvo je namreč, da se internet sicer vse bolj uporablja, vendar je precej ovir, ki otežujejo optimalno in pravilno uporabo, predvsem pomanjkanje zaupanja v strokovnost spletnih virov.

Kljub deklarativnemu večinskemu izjavljanju anketirancev o poznavanju pravilne in varne uporabe zdravil, tudi o dobri

razumljivosti (ustnih/pisnih) navodil, pa smo dokazali večinsko zanimanje laične javnosti/uporabnikov interneta za ustanovitev akreditirane, uradno pooblaščen spletne strani brez komercialnih interesov z možnostjo dvosmerne komunikacije s farmacevtom za informiranje o pravilni in varni uporabi zdravil.

Ugotovili smo nizko stopnjo obiskanosti obstoječih lekarniških spletnih strani in trenutno edinega javno dostopnega vira o vseh zdravilih v Sloveniji – Javne agencije za zdravila in medicinske pripomočke [www.zdravila.net](http://www.zdravila.net). Hkrati smo ugotovili tudi visoko stopnjo zaupanja tem spletnim stranem, kar kaže na velike možnosti razvoja v tej smeri.

Dokazali smo šibko, vendar statistično značilno povezanost med oceno nerazumljivosti navodil in večino vidikov želje po informiranju po pooblaščenem spletnem viru informacij, ki bi ga zagotavljala država in bi bil brez komercialnih interesov.

Ugotovili smo tudi, da imata pri odločitvi za nakup oziroma naročilo zdravila po internetu ključno vlogo zaupanje viru informacije in nižja cena zdravila. (4)

Uporabnost ugotovitev je bila skladna z vladno februarjsko obravnavo predloga direktive Evropskega parlamenta in Sveta Evrope o spremembi Direktive 2001/83/ES o zakoniku Skupnosti o zdravilih za uporabo v humani medicini v zvezi z informacijami za širšo javnost o zdravilih na recept (dokument Sveta številka 17499/08). Evropski farmacevtski foruma je namreč Evropskemu parlamentu predlagal spremembo zakonodajne osnove, na podlagi katere bo treba v prihodnje tudi v Sloveniji, ki je članica EU, pripraviti bolnikom in laični javnosti v interesu ohranjanja javnega zdravja spletne, verificirane, komercialno neodvisne informacije o zdravilih in možnostih zdravljenja z njimi. (5) Sedanja evropska zakonodaja o zdravilih ureja oglaševanje zdravil in prepoveduje oglaševanje zdravil, ki se izdajajo na recept, ne ureja pa informiranja širše javnosti o zdravilih, ki se izdajajo na recept in ne ponuja jasnih kriterijev za razmejevanje med oglaševanjem in informiranjem.

To je prepuščeno nacionalnim zakonodajam. Osnovni problem je, da je pogosto zelo težko ločiti informiranje od oglaševanja. Obstaja harmoniziran pristop glede prepovedi oglaševanja širši javnosti zdravil, ki se izdajajo na recept. Vendar je širši javnosti treba omogočiti informiranje o teh zdravilih pod pogojem, da so jasno postavljene razlike med informiranjem in oglaševanjem ter posledično dostop le do informacij, ki imajo dogovorjene attribute (zanesljivost, objektivnost, kakovost itn) in so na dogovorjeni način preverjene.(6)

## 3 Anketa Sekcije farmacevtov javnih lekarn pri SFD ob 5. Dnevu lekarn na temo »Mladostniki in zdravila«

Letošnja raziskava Sekcije farmacevtov javnih lekarn pri Slovenskem farmacevtskem društvu (SFJL pri SFD) (7), v katero je bilo vključenih in s pomočjo slovenskih lekarn anketiranih 3680 mladostnikov v starosti od 12 do 19 let iz vseh slovenskih regij, je pokazala, da slovenski mladostniki informacije o zdravju in zdravstvenih težavah ter o zdravilih najpogosteje dobijo pri starših ter osebno pri zdravniku in farmacevtu v lekarni. Lekarniškega farmacevta sicer prepoznava kot

pomemben in zanesljiv vir informacij o zdravilih, v manjši meri pa kot vir informacij o zdravju in zdravstvenih težavah.

Čeprav večina mladostnikov dnevno uporablja spletne strani, so ta vir pri iskanju informacij o zdravju in zdravstvenih težavah navedli le v 26,9 %, pri iskanju informacij o zdravilih pa le v 15,6 %. (7)

Po tej raziskavi sodeč anketirani mladostniki z razliko ugotovitev JMR o analizi odnosa uporabnikov interneta do e-lekarniških storitev (4)) premalo poznajo in uporabljajo priloženo navodilo za uporabo zdravila, saj ga ob jemanju zdravila vedno prebere le 27,5% mladostnikov. O pogostosti uporabe posameznih zdravil in drugih pripomočkov pa so izsledki raziskave pokazali, da je zdravilo proti bolečinam jemalo 74% anketirancev, test za ugotavljanje nosečnosti 6,5% anketiranih, nujno kontracepcijsko tableto po spolnem odnosu 5,5% anketiranih mladostnic, izdelek za hujšanje 4,5% anketirancev, večinoma deklet, test za ugotavljanje prisotnosti nedovoljenih drog v urinu pa 2,2% sodelujočih v pisni anketi. (7)

### 4 Slovenske e-lekarne, stanje na lekarniških spletnih straneh in lekarniški forumi v letu 2009

Vse že omenjene ugotovitve JMR (4) lahko uporabimo tudi pri preučevanju komuniciranja z mladostniki po medmrežju. Stanje v Sloveniji avgusta 2009 je, da imamo poleg nekaj slovenskih internetnih lekarn, ki ponujajo zdravila za samozdravljenje in drugo trgovsko blago, ki je predmet poslovanja lekarn, tudi lekarniške spletne strani, kjer najdemo veliko koristnih strokovnih nasvetov. E-lekarne so verificirane kot tradicionalne lekarne, ki brez natančnejših kriterijev, opredeljenih v naši zakonodaji, po medmrežju lahko poslujejo s prodajo zdravil brez recepta in drugega blaga. Po odločitvi Evropskega sodišča pravice decembra 2003 se lahko v Evropski uniji in v vseh njenih državah članicah po spletu prodajajo samo zdravila brez recepta, medtem ko je elektronska izdaja zdravil na recept stvar nacionalnih zakonodaj. Zakonodaja na nivoju EU sama po sebi sicer ne prepoveduje internetne prodaje zdravil na Rp, ampak samo dovoljuje prepoved državam članicam, če se tako odločijo. Pri nas veljavni Zakon o zdravilih v svojem 80. členu izpostavi, da morajo lekarne in medmrežne lekarne, ki opravljajo promet z zdravili, izpolnjevati pogoje, ki jih določa poseben zakon. Z zakonom o zdravilih torej internetna prodaja zdravil pri nas še ni urejena. Natančne pogoje bo potrebno regulirati z zakonom o lekarniški dejavnosti, ker mora E-lekarna pri svojem E-poslovanju upoštevati vsa etična, strokovna in poslovna določila, ki veljajo za to dejavnost. Natančno je potrebno definirati E-lekarno tudi v smislu komuniciranja s pacienti, varovanja osebnih podatkov in varstva potrošnikov ter vseh veljavnih predpisov s področja elektronskega poslovanja. Poleg tega slovenska zakonodaja ne regulira dostave zdravil na dom. Takšna praksa zaenkrat pri nas ni ne dovoljena ne prepovedana. (8)

Akreditirane spletne strani in dvosmerno komuniciranje/forum, v katerem bi lahko usposobljeni farmacevti, objektivno in takoj, najmanj v roku 24 ur (on line) odgovarjali na zastavljena vprašanja, povezana z zdravili in z drugimi izdelki, ki jih ponujajo lekarne in z njihovo varno uporabo, žal nimamo. Zanimiva je na primer interaktivna stran JZ Celjskih lekarn (<http://www.ce-lekarne.si/>), kjer najdemo številne dokaj

hitre odgovore in nasvete farmacevta (nekaj dni), preberemo pa lahko tudi pohvale spraševalcev v zvezi z odprtjem takšnega svetovalnega kotička na spletu. Odgovarjajo številni zaposleni farmacevti v Celjskih lekarnah. Gorenjske lekarne ponujajo odgovor v cca enem tednu in jih prav tako kot Celjske lekarne dostopno arhivirajo. Možnosti vprašanj z nasveti po e-mailu na svojih spletnih straneh ponuja veliko tradicionalnih pa tudi obstoječe spletne lekarne. Lekarna Ljubljana ponuja na primer dvosmerne strokovne nasvete po e-mailu v rubriki »Vprašajte farmacevta« in kratke odgovore e-lekarne preko SMS sporočil. On-line Forum Lekarne Ljubljana »Nasveti farmacevta« s hitrimi odgovori najdemo poleg e-lekarne tudi na med.over.net-u. Pasivne (enosmerne) strokovne nasvete, največkrat razdeljene po tematskih sklopih, pa ponuja večina slovenskih javnih lekarn. Jasno je, da bi objektivno svetovanje brez komercialnih interesov zahtevalo akreditacijo in redno zaposlitev več-ih farmacevtov, specializacijo za posamezna področja in njihovo neprestano izobraževanje in usposabljanje. Takšno svetovanje namreč ne morejo farmacevti opravljati »poleg« redne službe.

### 5 Kaj bi torej lahko storili?

Kako doseči in kaj napraviti, da bodo informacije o zdravilih in o drugih izdelkih, s katerimi poslujejo in jih ponujajo slovenske javne lekarne tudi na medmrežju - zanesljive, jasne in nekomercialne, interaktivne/dvosmerne, ne le prodajno naravnane in da bodo mladi po tem mediju začeli prepoznavati tudi informacijsko/svetovalno vlogo slovenskih javnih lekarn ter lekarniških farmacevtov, zaposlenih v lekarnah? Kaj storiti, da bi slovenski mladostniki lekarniškega farmacevta prepoznali tudi kot zanimiv in verodostojni vir informacij o zdravju in zdravstvenih težavah? (7)

Javne lekarne bi se morale skupaj z državo in z zdravstveno politiko v imenu javnega zdravja zavedati tudi svoje promocijske vloge v ohranjanju zdravja. Tega si želijo tudi uporabniki interneta, kar so jasno izrazili v JMR(4), saj lekarne s svojo ponudbo zdravil in svetovanjem o njihovi varni uporabi posredujejo predvsem osebno pri izdaji zdravil ali drugega blaga v lekarnah. Promocija zdravja pa je proces, ki omogoča posamezniku ali skupini, da poveča nadzor nad lastnim zdravjem, ga ohranja in krepi.(9)

Pri mladostnikih je na primer pereč problem varna spolnost. Da je to tema, ki bi ji morale znati prisluhniti tudi slovenske javne lekarne, dokazuje raziskava Inštituta RS za varovanje zdravja (IVZ) iz leta 2004 med slovenskimi srednješolci. Pokazala je, da sta imeli spolne odnose že skoraj četrtnina dijakov prvega letnika in dobra polovica dijakov tretjega letnika. Srednja starost ob prvem spolnem odnosu se je v primerjavi z letom 1996 znižala z 18,5 na 17 let. Skoraj enak delež spolno aktivnih 15-letnikov je pokazala tudi raziskava Z zdravjem povezano vedenje v šolskem obdobju (HBSC) iz leta 2006. Raziskavi sta pokazali, da se je znižal delež mladostnikov, ki ne uporabljajo kontracepcije, in da je zrasla raba zanesljive kontracepcije. Kondom ob prvem spolnem odnosu uporabi okoli tri četrtine mladostnikov, slabša pa je uporaba kondoma oziroma dvojne zaščite ob zadnjem spolnem odnosu. Najbolj se je povečala uporaba kontracepcijskih tablet. To obliko zaščite uporablja približno vsaka tretja spolno aktivna mladostnica. Težava pa je, da ko dekleta začnejo uporabljati kontracepcijske tablete, uporaba kondoma upade. Vendar tablete ne zaščitijo pred spolno prenosljivimi okužbami. (10)

### 6 Zaključek

Rešitev je pogojena s sprejemom ustrezne zakonodaje, v verifikaciji e-lekarn in akreditaciji oddajanih on-line sporočil, saj noben zdravstveni delavec objektivno ne ve vsega in bi se po mojem mnenju morali farmacevti specializirati za posamezno področje svetovanja, biti zaposleni samo na tem področju in se nenehno izobraževati ter delovati v akreditiranem teamu, ki bi ga v najboljšem primeru v imenu javnega zdravja morala organizirati, nadzirati in financirati država sama (JAZMP?), sicer pa civilna družba (SFD - Farmacevtsko informativni center?) ali zdravstvena zavarovalnica (ZZZS?) v imenu zavarovancev, informacije pa bi lahko bile tudi samoplačniške. Z omenjenim akreditiranim virom bi bile lahko za potrebe različne javnosti povezane vse slovenske javne lekarnе, tudi zasebni zdravniki in farmacevti, v kolikor bi to želeli.

V primeru mladostnikov gre torej za komunikacijo o varni uporabi zdravil po spletu in hkrati za promocijo zdravja, ki vsebuje tudi vzgojne elemente. Seveda bi bila potrebna tudi promocija takšne možnosti in lekarniških spletnih strani v širši javnosti, kar je razvidno iz dognanj raziskave (4). Za vse to pa so potrebna sredstva, ki bi jih morali v času recesije in pomanjkanja javnih sredstev zagotavljati ljudje/zavarovanci sami ali pa ZZZS v imenu slovenskih

zavarovancev, saj bi s pravilno in varno uporabo zdravil privarčevali znatna sredstva. Na tak način bi lahko jamčili tudi komercialno neodvisnost informacij.

### 7 Literatura:

1. [http://www.ris.org/0000/00/Publikacije/Fenomen\\_internetno\\_ozavescenega\\_bolnika\\_\\_analiza\\_vloge\\_interneta\\_pri\\_iskanju\\_informacij\\_povezanih\\_z\\_zdravjem/?&cat=719&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1344&id=1344](http://www.ris.org/0000/00/Publikacije/Fenomen_internetno_ozavescenega_bolnika__analiza_vloge_interneta_pri_iskanju_informacij_povezanih_z_zdravjem/?&cat=719&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1344&id=1344), avgust 2009
2. [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?ID=2339](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?ID=2339), SURS, avgust 2009
3. [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=2535](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2535), SURS, avgust 2009
4. Kogovšek Vidmar, T. Analiza odnosa uporabnikov interneta do e-lekarniških storitev; FFA Univerze v Ljubljani, magistrska naloga, februar 2009
5. [http://ec.europa.eu/pharmaforum/information\\_en.htm](http://ec.europa.eu/pharmaforum/information_en.htm), februar 2009
6. <http://www.ukom.gov.si/si/>, Urad vlade RS za informiranje, februar 2009
7. Anketa zdravila in mladostniki, raziskava v okviru 5. Dneva slovenskih lekarn, Sekcija farmacevtov javnih lekarn pri SFD, junij 2009
8. Kogovšek Vidmar, T. Internetne lekarnе v Sloveniji: Za kakšen model se bomo odločili? FarmVestn 2007;58:26-27
9. [http://www.zzv-kr.si/Content.aspx?page\\_id=60](http://www.zzv-kr.si/Content.aspx?page_id=60), avgust 2009
10. Dnevnik.si/Novice/Zdravje, 06.07.2009