

KNMP: 'Het kaf moet zich nog scheiden van het koren'

Test legt uitglijders int

Een internetapotheek levert het verkeerde geneesmiddel af en maakt daarmee een uitglijder in de internetzorgtest van het *Pharmaceutisch Weekblad* en *Medisch Contact*. Ook slagen de internetdokters er niet altijd in om instinkers te herkennen. Wanneer het lastig wordt, verwijzen ze naar de huisarts.

Tekst | Heleen Croonen en Evert Pronk

Minister van VWS Ab Klink ziet internetfarmacie wel zitten. "Internetfarmacie biedt patiënten meer keuzemogelijkheden die tot meer service en lagere uitgaven kunnen leiden. Voorwaarde is wel dat de kwaliteit van de geneesmiddelenvoorziening is gegarandeerd", aldus de minister in een brief van 24 mei 2007 aan de Tweede Kamer.

Wat is de kwaliteit van onlinedoktersconsulten en -apotheekeleveringen? De vaktijdschriften *Pharmaceutisch Weekblad* en *Medisch Contact* nemen de proef op de som. Twee testpersonen ondergaan de diensten van drie internetdokters en drie internetapothekers. De artsen en de apothekers worden extra op de proef gesteld met casussen waar een instinker in zit. Er worden dan ook uitglijders gemaakt.

Recept

De internetapotheken worden voor de derde keer op de proef gesteld. Waar een testpersoon van het *Pharmaceutisch Weekblad* de eerste keer het zelfzorgmiddel naproxen bestelde en de tweede keer fluoxetine zonder recept, biedt ze nu een recept aan voor metoprolol ZOC 50 mg, zo nodig. De indicatie is rijexamenvrees, een off-labeltoepassing van metoprolol. De testpersoon selecteert via de websites het specialité Selokeen ZOC.

De drie geteste apotheken zijn GM-apotheek.nl, Apotheek eFarma en MijnApotheek.nl. De verpakking die GM-apotheek.nl stuurt is van een andere apotheek, maar geen onbekende: Nationale-Apotheek.nl. Nationale-Apotheek.nl is niet

in de test opgenomen, omdat deze apotheek hetzelfde postadres heeft als GM-apotheek.nl. De bestelling bij GM-apotheek.nl wordt bezorgd in een verpakking met het logo van Nationale-Apotheek.nl, dat ook staat op de correspondentie-e-mails. MijnApotheek.nl was in de vorige tests nog niet getest. Apotheek Waesbeeck uit Waspik van apotheker A. de Meere beheert deze internet-apotheek.

Apotheek eFarma en GM-Apotheek.nl doen drie werkdagen over de bestelling. MijnApotheek.nl heeft vijf werkdagen nodig. Twee apotheken bieden de patiënt de mogelijkheid om zijn medicatiehistorie bij de eigen apotheek compleet te houden. MijnApotheek.nl levert een aparte brief met een duplicaat van het afleveretiket die kan worden ingeleverd bij de reguliere apotheek voor de medicatiehistorie. GM-Apotheek.nl raadt aan de pakbon van de bestelling aan de huisarts te geven.

Een misser, want Selokeen ZOC is niet equivalent aan metoprolol zonder gereguleerde afgifte

GM-Apotheek.nl substitueert Selokeen ZOC door metoprololtartraat 50 mg, zonder gereguleerde afgifte. Tien dagen later volgt een e-mail met verwijzing naar een boodschap op de website, die daar vijf dagen

eerder al stond: "U heeft een recept geplaatst voor Selokeen zoc. Op het recept staat echter metoprolol zoc voorgeschreven. Wij zullen de order wijzigen naar het voorgeschreven recept." Een uitglijder, want navraag bij het WINAp leert dat Selokeen ZOC een systeem heeft met een gereguleerde afgifte en daarom niet equivalent is aan metoprolol zonder gereguleerde afgifte.

Apotheek eFarma is de enige die belt met extra vragen, voor de verzending. Een medewerker vraagt of de dokter inderdaad de huisarts is, of Selokeen eerder is gebruikt en of de testpersoon zelf 'Selokeen' heeft ingevuld. De testpersoon zegt dat de Selokeen voor examenvrees is, waarop de medewerker antwoordt dat het 'rustiger' maakt. De medewerker checkt of het gebruik bekend is, eenmaal daags zo nodig. GM-Apotheek.nl



ernetzorg bloot



Dokteronline.com krijgt van een kale testpersoon een verzoek voor Proscar (finasteride 5 mg) bij haarverlies.

en MijnApotheek.nl sturen zonder extra berichtgeving een doosje. Bij het bestellen geven alle drie de internetapotheken informatie over metoprolol, maar niet over de off-label-toepassing (examenvrees) waarvoor de testpersoon het wil gaan gebruiken. De rekeningen van de internetapotheken liggen rond € 10.

Zichtcontact

De volgende internetdokters zijn getest: Emaildokter.nl, Dokter.nl en Dokteronline.com. Dokteronline.com is gevestigd op de Nederlandse Antillen. Consult en bestelling vinden plaats via de website. Dokter.nl is een bedrijf uit Doorn dat onlineconsulten en een forum biedt en verwijst naar betrouwbare medische informatie. In het artsenteam zijn verschillende specialismen vertegenwoor-

Online bestelling van metoprolol bij drie internetapotheken

Apotheek	Uitslag
GM-apotheek.nl	Verpakking van andere apotheek. Verkeerde geneesmiddel. Geen commentaar op off-labeltoepassing. Later herstel.
Apotheek eFarma	Juiste geneesmiddel. Geen commentaar op off-labeltoepassing.
MijnApotheek.nl	Juiste geneesmiddel. Geen commentaar op off-labeltoepassing.

Onlineconsult bij drie internetdokters

Casus	Website	Uitslag
Minoxidil 5 % voor kale man	Emaildokter.nl	Afleveren minoxidil 2 %
Propecia 1 mg voor kalende vrouw	Dokter.nl	Geen consult. Wijst niet op contra-indicaties.
Proscar 5 mg	Dokteronline.com	Internetdokter verwijst naar lokale huisarts.
Reductil 10 mg 28 stuks	Dokteronline.com	Geen recept. Ook niet na veranderen BMI. Advies om naar huisarts te gaan.

digd, zoals een neuroloog, een longarts en een gynaecoloog. De derde geteste online-dokter is Emaildokter.nl. De huisarts achter de website is Robert Mol, die zich speciaal richt op mensen zonder huisarts. Hij biedt ook face-to-face-consulten aan, naar aanleiding van een e-mailcontact.

De internetartsen en apotheken adverteren voor lifestylemedicatie, zoals erectiepillen, afslankmiddelen, middelen voor stoppen met roken en middelen tegen kaalheid. Bij het testen van de internetdokters zijn vier casussen gekozen met lifestylemedicatie waarbij zichtcontact belangrijk is.

Sterke minoxidil

Minoxidil werkt alleen bij beginnende kaalheid bij mannen. De internetdokter moet controleren of de kaalheid inderdaad begin-

nend is en daarvoor is zichtcontact nodig. De mannelijke testpersoon vraagt aan Emaildokter.nl een middel tegen haaruitval. Internetdokter Robert Mol krijgt het verzoek voor minoxidil. Dat hij al sinds acht jaar zo kaal is als een biljartbal, zegt de testpersoon er niet bij. Nog dezelfde dag belt Mol hem op. "Ik ken u niet, dus ik bel maar even. Dan heb ik u toch gesproken. U wilt graag minoxidil omdat uw haar dunner wordt?" "Nou, dun is een understatement." "Of ik daar iets aan wil doen?" "Ja." "Verder geen klachten?" "Nee." Mol raadt aan een digitale foto te maken, of de kapper te laten kijken, "... om te zien of het wel effect heeft". Hij stelt voor het recept naar Apotheek eFarma te sturen.

Een kleine week later wordt minoxidil afgeleverd in een oplossing van 2 %. In deze concentratie is minoxidiloplossing niet

> receptplichtig en kan bij elke drogist worden aangeschaft. Op de flacon ontbreekt een etiket met de blauwe waarschuwingsband 'niet om in te nemen', een wettelijk voorschrift bij een dergelijk middel. Bovendien wilde de testpersoon de oplossing van 5 %, waarvoor weliswaar geen handelsregistratie is in Nederland, maar waarvoor wel op het internet wordt geadverteerd. De testpersoon stuurt een e-mail naar de dokter, die na een dag actie onderneemt richting Apotheek eFarma, die vervolgens laat weten de oplossing van 5 % te zullen afleveren. Deze kan volgens een bereidingsvoorschrift van het LNA worden gemaakt.

Propecia

Dokter.nl krijgt de casus van de Propecia (finasteride 1 mg) voor een vrouwelijke testpersoon. De testpersoon wil een recept voor Propecia omdat haar haren dunner worden. Ze schaamt zich voor haar klacht en wil niet naar haar reguliere huisarts. Het is de vraag of de internetdokter de patiënt wijst op de registratie die uitsluitend voor mannen geldt en de gevaren bij zwangerschap.

Het stellen van de vraag kost € 25. De website vraagt naar leeftijd, geslacht, duur van de klacht, rookgedrag en andere medicatie. Vervolgens moeten alle persoonlijke adressen en girogegevens worden ingevuld, wat de privacy niet ten goede komt. Een dag later volgt een e-mail met de mededeling dat de vraag in behandeling is. Twintig minuten later volgt een tweede e-mail waarin staat dat de testpersoon kan inloggen om het antwoord op haar vraag te bekijken. Medisch directeur P. Mulder schrijft dat hij de testpersoon helaas niet van dienst kan zijn met een recept vanwege regelgeving van de KNMG en de Inspectie, die alleen toestaan recepten uit te schrijven bij zichtcontact. Verder schrijft Mulder dat de privacy geen belemmering zou moeten zijn voor het voorleggen van de vraag aan de huisarts. De € 25 worden teruggestort. De contra-indicatie is echter niet onderkent. Ten slotte is opvallend dat in de korte e-mail drie tikfouten staan.

Haarverlies

Dokteronline.com krijgt een verzoek voor Proscar (finasteride 5 mg) bij haarverlies. Finasteride is alleen in een dosering van 1 mg per dag (Propecia) geïndiceerd bij haarverlies, maar op de productinformatie

op de website van Dokteronline.com staat tot tweemaal toe dat Proscar in de praktijk als antihaarverliesmiddel wordt gebruikt. Bovendien staat het middel op de site bij de producten in de categorie haarverlies.

Dokteronline.com laat de testpersoon een lange lijst vragen beantwoorden, waaronder de vraag naar de klacht waarvoor het middel wordt aangevraagd. Hier wordt ingevuld dat een vriend zijn haar heeft teruggekregen met Proscar. De internetdokter stelt verder vragen over prostaatproblemen, plasgedrag en de PSA-waarde. Binnen een dag reageert Dokteronline. "De arts van Dokteronline.com heeft uw receptaanvraag bekeken en afgekeurd. Overlegt u aub eerst met uw huisarts, zodat hij u een gefundeerd oordeel kan geven of dit middel wel geschikt is."

Reductil

Bij e-mailcontact kan de dokter niet zien hoe het postuur van de patiënt is. Dit is van belang bij het lifestylegeneesmiddel Reductil (sibutramine), dat is geïndiceerd bij een BMI hoger dan 30 of hoger dan 27 bij bepaalde risicofactoren. De testpersoon is een vrouw van 31 met normaal postuur, ze bestelt via Dokteronline.com 30 tabletten Reductil. Dokteronline.com stelt 34 vragen aan de testpersoon over haar gezondheidstoestand, waaronder vragen naar lengte en gewicht. De patiënt moet beloven dat ze elke 14 dagen haar bloeddruk zal meten en dat ze een arts zal raadplegen wanneer deze boven 90/140 mm Hg komt. In de praktijk is dit lastig realiseerbaar.

De website stuurt direct een bericht dat de

**Op de verpakking van GM-
apotheek.nl staat het logo van
Nationale-Apotheek.nl, evenals
op de correspondentie-e-mails**

vaste Nederlandse apotheek tijdelijk niet beschikbaar is en dat een vertraging van een tot twee weken mogelijk is. Voor spoedmedicatie is deze website daarmee niet optimaal. Gelukkig hoeft de testpersoon zo lang niet te wachten, want een uur later stuurt Dokteronline.com een nieuwe e-mail met het bericht: "Goed nieuws, de arts heeft uw



Op de flacon minoxidil die aan de deur wordt bezorgd, ontbreekt een etiket met de blauwe waarschuwingsband 'niet om in te nemen', een wettelijk voorschrift bij een dergelijk middel.

aanvraag goedgekeurd." Drie uur later volgt echter een derde e-mail met het bericht dat de arts de aanvraag heeft afgekeurd. "You have a body mass index of 23, which is a normal value. You don't need this medication", luidt het Engelstalige advies van de internetdokter. Hij voegt er een weblink bij met informatie over de BMI.

De testpersoon laat het er niet bij zitten en probeert een week later opnieuw Reductil te bestellen bij Dokteronline.com. Ze probeert de medicatiebewaking te omzeilen door haar gewicht te verhogen zodat de BMI hoger is dan 30 en Reductil geïndiceerd is. De Engelstalige dokter heeft het door en antwoordt dat het onmenselijk is om 20 kg gewicht aan te komen in een week. Hij keurt het verzoek voor het recept af en trekt de informatie van de testpersoon in twijfel. De internetdokter sluit af met het verzoek geen gebruik meer te maken van Dokteronline.com en een lokale dokter of diëtiste te bezoeken.

Ook de mannelijke testpersoon krijgt deze



afwijzing bij zijn bestelling bij Dokteronline.com. Hij berekent een BMI hoger dan 30 en vult zonder in te loggen de bijbehorende gegevens in op het digitale aanvraagformulier. Binnen een dag volgt een aanvullende vraag. Dokteronline.com wil weten of de huisarts bekend is met het overgewichtprobleem. De testpersoon antwoordt dat de huisarts geadviseerd heeft meer te bewegen.

Ook nu is er binnen enkele uren een antwoord. "Daar uw arts heeft aangegeven dat u meer moet gaan bewegen om uw overgewicht te bestrijden, lijkt het me niet zinnig aanvullend een geneesmiddel voor te schrijven. Verder is er vastgesteld dat u gemiddeld om de drie dagen op Dokteronline een ander middel probeert te bestellen. Ik raad u aan geen gebruik meer te maken van het dokteronlinesysteem."

Heleen Croonen is redacteur bij het *Pharmaceutisch Weekblad*. Evert Pronk is redacteur bij *Medisch Contact*. Een artikel over hetzelfde onderzoek verschijnt binnenkort in *Medisch Contact*.

Reacties

Sierra Nova

Coen van den Heuvel, algemeen directeur: "Nationale-Apotheek.nl en GM-apotheek.nl zijn absoluut niet dezelfde apotheken. Nationale-Apotheek.nl is een samenwerking van TNT Post, CEVA Logistics, Nationale Apotheek en Sierra Nova die 1 januari 2007 van start is gegaan. GM-Apotheek.nl is een website van alleen Sierra Nova, die al drie jaar operationeel is. Nationale-Apotheek.nl werkt met een volledig vernieuwde softwareomgeving, een sterk verbeterde logistieke afhandeling van de medicijndistributie door Nederland en een specifiek voor dit doel ingerichte apotheek. We hebben juist geleerd van onze ervaringen bij GM-apotheek.nl en de setup van Nationale-Apotheek.nl dusdanig gemaakt dat gemelde soort fouten kunnen worden voorkomen. Helaas kan iedere apotheek een fout maken, zoals met metoprolol zonder gereguleerde afgifte. Zelf accepteren we niet dat deze fout gemaakt is en hebben de procedures dusdanig aangepast opdat het niet weer kan gebeuren. Zoals ook uit de test van de Consumentenbond bij traditionele apotheken is gebleken, gebeuren er helaas fouten bij zogenaamde 'instinkers'."

Emaildokter.nl

Robert Mol: "Het is onmogelijk met honderd procent zekerheid de identiteit van patiënten te achterhalen. Op dat punt is de praktijk niet in overeenstemming met de richtlijn van de KNMG. Ik bel altijd op, omdat je via de telefoon toch een beter beeld van de patiënt krijgt. Jaarlijks heb ik ongeveer 2000 consulten; die resulteren voornamelijk in recepten voor erectieproblemen, overgewicht en haargroei problemen. Bij deze aandoeningen heeft men vaak schroom om naar de eigen arts te stappen. Mijn ervaring is dat patiënten die zich bij mij melden, serieus met hun problemen omgaan. Ze hebben op internet al informatie gezocht. Dit is de moderne patiënt die graag eigen verantwoordelijkheid wil hebben. Als een bijna kale patiënt een haargroeimiddel waarvan bekend is dat maar een beetje werkt op eigen verzoek toch wil proberen, heb ik daar niet zo veel moeite mee. Uiteraard leg ik hem wel uit dat de kans op haargroei zeer beperkt is. Het zijn over het algemeen geen gevaarlijke middelen. Antibiotica voor een SOA schrijf ik niet voor. Hoewel ik weet dat er een markt voor is."

Nederlands Huisartsen Genootschap

Tjerk Wiersma over de vragenlijsten over minoxidil en finasteride op Dokteronline.com: "De lijsten maken een chaotische en amateuristische indruk. Ze bestaan enerzijds uit standaardvragen en vragen over leveringsvoorwaarden en anderzijds uit medische vragen en die staan nogal willekeurig door elkaar. De medische vragen slaan de plank soms volledig mis. Bij een aanvraag voor finasteride worden bijvoorbeeld vragen over plasklachten gesteld, terwijl de patiënt duidelijk heeft aangegeven het middel tegen kaalheid te willen inzetten. Het ziet ernaar uit dat het uitgangspunt van de vragenlijst niet de klacht is, maar het geneesmiddel en de indicaties waarvoor het geneesmiddel geregistreerd is. Maar positief is dat de internetdokters niet ten onrechte gevaarlijke geneesmiddelen hebben uitgegeven."

KNMP

Jeroen van Wijngaarden, persvoorlichter KNMP: "Iedere apotheker weet dat substitutie van een geneesmiddel met gereguleerde afgifte niet mag door een geneesmiddel zonder gereguleerde afgifte. Maar voor iedere apotheker is het vervelend als er iets fout gaat. De politiek en de media kijken met een vergrootglas naar de internetapotheken. Dat is begrijpelijk, want internetfarmacie is een nieuw fenomeen dat nog in de kinderschoenen staat. Het kaf moet zich nog scheiden van het koren. De KNMP vindt het belangrijk dat internetapotheken de richtlijn *On-line farmaceutische zorg- en dienstverlening* toepassen."

Dokter.nl, Dokteronline.com, Apotheek eFarma, MijnApotheek.nl en de Inspectie voor de Gezondheidszorg hebben niet (tijdig) gereageerd op dit artikel.