

*EWELINA NIEWIADOMSKA*

Urząd Statystyczny Szczecin

## **CHARAKTERYSTYKA RYNKU E-HEALTH NA PRZYKŁADZIE WYBRANYCH APTEK INTERNETOWYCH**

*Artykuł dotyczy problemu funkcjonowania aptek internetowych na rynku e-health. Omówiono zagadnienia dotyczące e-health, aptek internetowych oraz aspekty prawne ich działania. Artykuł zawiera także wyniki badań wybranych aptek internetowych.*

### **1. Definicja pojęcia „e-health”**

System ochrony zdrowia przeszedł rewolucję wraz z zastosowaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Obecnie jest to rozbudowany przemysł, nieustannie się rozwijający, ukierunkowany na pacjenta, mający zapewnić mu ochronę zdrowia na wysokim poziomie, a tym samym spełniać jego wymagania.

Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), e-health to efektywne, oszczędne i bezpieczne wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych do wspomaganie wszelkich działań związanych z ochroną

zdrowia, obejmujących świadczenie usług zdrowotnych, systemy obserwacji dziedzin powiązanych ze zdrowiem, edukację zdrowia, rozwój fachowej literatury i wiedzy, badania naukowe.

Termin „e-health” jest często definiowany jako zastosowanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych we wszystkich czynnościach, które dotyczą sektora opieki zdrowotnej, lub też jako efektywne i bezpieczne wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych wspomagające wszystkie działania odnoszące się do zdrowia, łącznie z usługami opieki zdrowotnej, profilaktyką zdrowotną, fachową literaturą, edukacją zdrowotną, wiedzą i badaniami naukowymi<sup>1</sup>.

W zakresie e-health działa wiele różnych odrębnych obszarów, takich jak: zdalna opieka zdrowotna, e-szpital, e-medycyna, telemedycyna, *e-prescribing* itp. Z uwagi na ich złożoność i odrębność funkcjonuje wiele definicji pojęcia e-health. Ogólnie e-health oznacza<sup>2</sup>: zastosowanie informacyjnych i komunikacyjnych technologii (ICT) w szeroko rozumianym obszarze związanym ze zdrowiem.

## 2. Apteki internetowe

W rozumieniu polskiego prawa za aptekę internetową można uznać aptekę działającą w sieci, która prowadzi wysyłkową sprzedaż leków. Apteki internetowe mogą prowadzić działalność pod warunkiem, że posiadają zezwolenie na prowadzenie obrotu lekami. Zezwolenie wydawane jest przez organy Inspekcji Farmaceutycznej, która prowadzi nadzór i kontroluje podległe jej placówki. Właściciel apteki internetowej musi także posiadać aptekę ogólnodostępną lub punkt apteczny.

Apteki internetowe są jednym z rozwiązań dostępnych na rynku e-health przeznaczonych dla pacjenta, z których korzysta on samodzielnie i które bezpośrednio wpływają na podejmowane przez niego decyzje. Oprócz nich można wyróżnić<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> A. Dąbrowska, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009, s. 96.

<sup>2</sup> Commission of the European Communities, *E-Health making health care better for European citizens – An Action plan for a European e-Health Area*, Brussels 2004, s. 4.

<sup>3</sup> A. Gontarek, *E-zdrowie*, w: *Spoleczeństwo informacyjne – problemy rozwoju*, red. A. Szewczyk, Warszawa 2007, s. 112.

- internetowe portale o zdrowiu;
- internetowe strony informacyjne zakładów opieki zdrowotnej oraz innych organizacji zdrowia;
- sklepy medyczne, *e-prescribing*;
- konsultacje zdrowotne przez Internet;
- systemy rezerwacji on-line.

The European Consumers Organization BEUC, broniąca praw konsumentów w Unii Europejskiej, opracowała system znaków określający godne zaufania źródła internetowych konsultacji, *e-prescribingu* i sprzedaży leków<sup>4</sup>:

- witryny internetowe świadczące usługi w zakresie konsultacji, wydawania i realizowania recept oraz sprzedaży leków powinny być obsługiwane przez ekspertów medycyny (z okazaniem akredytacji, zezwoleń, adresów i numerów telefonów);
- witryny powinny być w pełni odpowiedzialne za swoje usługi (zakaz stosowania oświadczeń odstępowania od odpowiedzialności);
- wszystkie witryny powinny w sposób przejrzysty umieszczać informacje o ochronie danych osobowych i dostosować je do rozporządzeń UE w tym zakresie;
- przejrzyste reguły ustalania cen (informowanie pacjentów o kosztach przesyłki, konsultacji, recepty itp.);
- konieczność wysyłania potwierdzenia zakupu na adres poczty elektronicznej przez witryny działające na terenie UE oraz dostosowanie się do rozporządzenia dotyczącego sprzedaży wysyłkowej (odstąpienie od zakupu w terminie 7 dni od daty transakcji);
- wysyłanie leków w oryginalnych opakowaniach, zawierających informacje o składzie i skutkach ubocznych (dane powinny być w języku kraju odbiorcy).

### 3. Regulacje prawne dotyczące aptek internetowych

Pomimo iż jeszcze w roku 2007 prawo polskie zakazywało sprzedaży leków przez Internet, w sieci działało kilkadziesiąt aptek. Powoływały się one na orzeczenie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, który uznał zakaz

---

<sup>4</sup> Tamże, s. 125.

sprzedaży leków bez recepty za sprzeczny z prawem unijnym. 1 maja 2007 r. wszedł w życie art. 68 ust. 3 ustawy Prawo farmaceutyczne, zgodnie z którym dopuszcza się prowadzenie wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza przez apteki ogólnodostępne i punkty apteczne.

Sprzedaż wysyłkowa produktów leczniczych jest traktowana jako umowa zawierana na odległość, którą regulują przepisy ustawy z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Ustawa ta jest zgodna z unijną Dyrektywą 97/7/WE w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość.

Usługi świadczone przez apteki internetowe są usługami świadczonymi drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 02.144.1204 z późn. zm.).

Wszelkie obowiązki wynikające z wysyłkowej sprzedaży leków zostały określone w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 14 marca 2008 r. w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza (Dz.U. 08.60.374), które mają na celu zagwarantowanie pełnego bezpieczeństwa pacjentom przyjmującym leki oferowane w sprzedaży wysyłkowej.

#### **4. Badanie aptek internetowych**

Badaniem objęto 15 aptek internetowych. Wśród nich są zarówno apteki znalezione za pomocą wyszukiwarki Google, jak i apteki zajmujące czołowe miejsca w rankingu „Wprost” czy też rankingu sklepów internetowych 2008 autorstwa Internet Standard.

Podczas badania e-aptek analizowane były następujące elementy:

- design serwisu;
- dane teleadresowe, podstawowe informacje o aptece;
- akredytacje, zezwolenia;
- stosowanie oświadczeń odstępowania od odpowiedzialności;
- regulamin apteki;
- ochrona danych osobowych;
- możliwość kontaktu z farmaceutą;

- asortyment;
- informacje o cenach leków, kosztach wysyłki;
- informacje o dokonywaniu płatności;
- informacje o przyjmowaniu reklamacji, zwrotach;
- promocje, rabaty;
- sprzedaż leków bez recepty;
- sprzedaż leków na receptę;
- realizacja zamówień zagranicznych, import leków z zagranicy;
- obce wersje językowe.

### **Design serwisu**

Bardzo ważną rzeczą, a możliwe, że najważniejszą, jest projekt graficzny witryny i tzw. system identyfikacji wizualnej. Najlepiej jeżeli design strony i logotyp jest unikalny, łatwo wtedy zapada w pamięć na tle konkurencji. Nie należy zapominać o przejrzystości i logicznej nawigacji. Profesjonalnie zaprojektowana strona internetowa uwzględnia mechanizmy optymalizacji pod kątem wyszukiwarek. Dzięki temu witryna jest przygotowana do procesu pozycjonowania i osiąga wysokie miejsce w wynikach wyszukiwania, a tym samym jest łatwo znajdowana przez potencjalnego klienta.

Wszystkie badane strony mają podobnie zaprojektowane serwisy. Przeważa jasny kolor, dzięki czemu informacje zawarte na stronie są widoczne. Nagłówek strony najczęściej zawiera interaktywne menu i użytkownik porusza się po nim intuicyjnie. Znajdują się na nim odnośniki do informacji zawartych na stronie, tj. informacje o aptece, dane teleadresowe, wyszukiwarka, regulamin apteki itp. Na centralnym miejscu strony zazwyczaj znajduje się oferta promocyjna apteki – leki po obniżonych cenach, wyprzedaje.

Lewa kolumna strony zawiera alfabetycznie ułożone kategorie charakteryzujące daną chorobę lub grupę produktów, np. alergia, kosmetyki, kardiologia.

Na tle badanych aptek wyróżnia się cefarm24.pl, który ma profesjonalnie zaprojektowaną witrynę, użytkownik porusza się po niej intuicyjnie i znajduje wszystkie potrzebne dane za pomocą jednego kliknięcia. Witryna ma też wysoki PageRank – po wpisaniu w wyszukiwarce hasła „apteka internetowa”, jako pierwszy pojawia się właśnie cefarm24.pl.

### **Dane teleadresowe, podstawowe informacje o aptece**

Właściciel e-apteki, jak każdy inny przedsiębiorca zakładający e-biznes, musi podać swoje dane adresowe, telefoniczne, e-mail itp. W ten sposób ułatwia kontakt z klientem oraz uwiarygodnia swoją działalność. Ogół badanych stron zamieszcza dane teleadresowe w widocznym miejscu w zakładce Kontakt. Najwięcej możliwości proponuje apteka tanie-leczenie.pl, która oprócz numerów telefonów, faksu, infolinii, adresu e-mail podaje także kontakt online na komunikatorze gadu-gadu czy też skype. Otwarte na nowe technologie są także Domzdrowia.pl oraz tanie-leczenie.pl, które mają założony profil na Facebooku. Klikając na podany link, możemy dołączyć do przyjaciół apteki na tym społecznościowym serwisie.

Informacje o aptece umieszczane są na ogół w zakładce O nas, gdzie można znaleźć zarówno informacje kontaktowe, jak i wszelkie zezwolenia i koncesje. I-apteka.pl w sekcji O nas zamieszcza także ciekawie zatytułowany link – Historia I-apteka.pl, w którym przedstawia poszczególne etapy rozwoju apteki.

### **Akredytacje, zezwolenia**

Na większości witryn zezwolenia na prowadzenie apteki umieszczone są w widocznym miejscu. Jest to plik w formacie PDF, który można ściągnąć na dysk czy też przeglądać na stronie. Domzdrowia.pl umieszcza link do zezwolenia, jednakże po kliknięciu zostajemy przeniesieni na pustą stronę. Apteka doz.pl, pomimo iż w wynikach wyszukiwania występuje jako apteka internetowa, nie umożliwia wglądu do zezwolenia, większość zezwoleń nie jest aktualnych, nie ma w nich wzmianki, że działalność tradycyjnej apteki zostaje rozszerzona o usługi internetowe.

Domzdrowia.pl zachęca do sprawdzenia ważności zezwolenia, którego nie można znaleźć, przenosząc nas na portal wrotamalopolski.pl<sup>5</sup>, ale nie ma tam żadnego odnośnika pozwalającego rzeczywiście takie zezwolenie sprawdzić.

Leki-apteka.pl także zachęca do pobrania zezwolenia, lecz po kliknięciu zostajemy przeniesieni na stronę startową.

---

<sup>5</sup> [http://www.wrotamalopolski.pl/root\\_BIP/BIP\\_w\\_Malopolsce/root\\_AZ/root\\_Malopolski+Wojewodzki+Inspektor+Farmaceutyczny/Wprowadzenie/](http://www.wrotamalopolski.pl/root_BIP/BIP_w_Malopolsce/root_AZ/root_Malopolski+Wojewodzki+Inspektor+Farmaceutyczny/Wprowadzenie/)

### **Stosowanie oświadczeń odstępowania od odpowiedzialności**

Stosowanie tego typu oświadczeń jest zakazane i nie mogą one być umieszczane w serwisach aptek internetowych. Witryny poddane badaniu nie zawierają takich treści, zarówno w widocznych miejscach, jak i na kolejnych podstronach.

### **Regulamin apteki**

Regulamin apteki zazwyczaj jest umieszczany w nagłówku strony, niekiedy jest dostępny w stopce strony, w sekcji Polityka prywatności. Jest on redagowany różnie, może zawierać dane o wysyłce, kosztach dostawy, ale też może być bardziej rozbudowany, czego przykładem jest np. cefarm24.pl, który podaje zarówno dane o zamówieniu, płatnościach, odbiorze, zwrotach, wysyłce, kosztach dostawy, jak też informacje o możliwości gwarancji, problemów z logowaniem czy problemów z procedurą zakupu.

### **Ochrona danych osobowych**

Według BEUC informacje o ochronie danych osobowych powinny być umieszczane w sposób przejrzysty. Właściciel prowadzący handel elektroniczny, w tym także apteka internetowa, powinien informować, kto jest administratorem danych oraz o możliwości usunięcia swoich danych lub ich modyfikacji. Większość badanych aptek umieszcza informacje o ochronie danych osobowych pod linkiem Ochrona danych lub też w sekcji Ochrona prywatności. Połowa badanych aptek informuje tylko o zbieraniu danych osobowych i stosowaniu się do ustawy o ochronie danych osobowych.

Kompletną informację łącznie z możliwością modyfikacji i usunięcia danych znajdujących się w serwisie podaje Fabrykazdrowia.pl oraz doz.pl. Dodatkowo fabrykazdrowia.pl informuje o wykorzystaniu danych osobowych, wprowadzonych podczas rejestracji konta i składania zamówienia, do zrealizowania zamówienia oraz pozyskania opinii o transakcji za pośrednictwem Ceneo SA, do której przekazywany jest adres e-mail.

### **Możliwość kontaktu z farmaceutą**

W przypadku wątpliwości dotyczących stosowania leków bardzo ważne jest umożliwienie kontaktu z farmaceutą. Większość aptek internetowych go

umożliwia, ale często jest on mylony z Biurem Obsługi Klienta i tam klient jest przekierowywany. Większość aptek podaje numer telefonu z adnotacją, że kontakt jest możliwy od poniedziałku do piątku w godz. 8.00–16.00. Druga forma kontaktu to e-mail. Najwięcej możliwości proponuje cefarm24.pl, który podaje nie tylko numer telefonu i e-mail, ale dodatkowo czat oraz konferencję za pośrednictwem skype'a. Apteka doz.pl z kolei podaje numer bezpłatnej całodobowej infolinii.

### **Asortyment**

Oprócz sprzedaży leków apteki internetowe prowadzą także sprzedaż materiałów opatrunkowych, środków wspomagających odchudzanie, suplementów diety, preparatów stomatologicznych, sprzętu medycznego, kosmetyków, perfum. Większość aptek internetowych na swoich stronach umieszcza także artykuły, poradniki dotyczące zdrowia. Najszerszą paletę proponuje doz.pl, który w sekcji Informacje o zdrowiu umieszcza link do aktualności, czytelną, wysyłkowej sprzedaży książek, a także informacje o lekach, ziołach. Domzdrowia.pl w swoim serwisie umieszcza ciekawe artykuły i poradniki. Aptekawirtualna.pl umieszcza porady dotyczące pomocy w razie grypy, bólu zęba czy odchudzania.

### **Ceny leków, koszty wysyłki**

Wszystkie badane apteki podają ceny leków na swoich stronach. Cefarm24.pl umożliwia nawet wyliczanie cen w euro i GB, a tanie-leczenie.pl w euro.

Koszty wysyłki są podawane we wszystkich badanych aptekach. Najpełniejszą ofertę udostępnia tanie-leczenie.pl, która podaje koszt wysyłki w zależności od sposobu płatności i sumy zakupionego towaru. Domzdrowia.pl nie pobiera opłaty za przesyłkę, jeśli suma zamówienia przekroczy 150 zł. Leki-apteka.pl podaje koszt przesyłki do krajów Unii Europejskiej.

Ceny leków są zróżnicowane i w samych tylko aptekach internetowych mogą się różnić o blisko 30%. Porównując cenę popularnego leku na przeziębienie Fervex × 8 saszetek, otrzymujemy cenę 10,48 zł i 10,55 zł proponowaną przez cefarm24.pl i tanie-leczenie.pl, a także 14,25 zł podawaną przez Domzdrowia.pl oraz apteka.senior.pl. W tradycyjnej aptece koszt tego leku to 15–16 zł.



Drugi przykład to Vibovit zoo żelki 50 szt., które w tradycyjnej aptece oferowane są za 26,90 zł. Apteka tanie-leczenie oferuje je w cenie 16,90 zł. Domzdrowia.pl oraz apteka.senior.pl podają cenę 23,19 zł, zaś fabrykazdrowia.pl, dodając do nich płyn Ziajka do kąpieli – 32,30 zł.

### **Dokonywanie płatności**

Apteki internetowe są otwarte na klienta i oferują wszelkie możliwe formy płatności: gotówką przy odbiorze, gotówką lub kartą w przypadku odbioru osobistego w tradycyjnej aptece, przelewem, płatność kartą kredytową, płatniczą za pomocą serwisu eCard oraz Przelewy24.pl. I-apteka.pl dodaje opcje zapłaty punktami lub zapłaty w późniejszym terminie.

### **Reklamacje, zwroty**

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 14 marca 2008 r. w sprawie warunków wysyłkowej sprzedaży produktów leczniczych wydawanych bez przepisu lekarza określa, że lek kupiony w aptece internetowej można zwrócić w ciągu 10 dni od daty transakcji. Apteki internetowe jednak powołując się na ustawę o prawie farmaceutycznym, które stosuje się do apteki tradycyjnej, nie chcą przyjmować zwrotów lekarstw. Apteki na swojej stronie umieszczają informację o nieprzyjmowaniu zwrotów: „Zgodnie z Ustawą Prawo Farmaceutyczne art. 96 produkty lecznicze wydane z apteki nie podlegają zwrotowi. Wyjątek stanowi zwrot produktów błędnie wydanych lub posiadających wady jakościowe”. Jedynie docsimon.pl informuje, że można zwrócić całą przesyłkę bez podania powodu w przeciągu 30 dni. Koszty zwrotu ponosi klient, a wpłacona kwota zostanie zwrócona na rachunek bankowy w ciągu 14 dni.

### **Promocje, rabaty**

Apteki internetowe w centralnych miejscach swoich witryn umieszczają produkty w promocyjnych cenach. Stosują także opcje takie jak wyprzedaże, przeceny, które nie zawsze kojarzą się ze sprzedażą leków. Kilka aptek stosuje programy lojalnościowe, wyróżniając w ten sposób osoby kupujące u nich. Klient może liczyć na znaczące upusty, sięgające nawet kilkunastu procent.

Ciekawą ofertę dla swoich klientów przygotował portal doz.pl, wprowadzając do obiegu kartę podarunkową ePruf. Jest to karta, która posiada określony nominal i uprawnia do zakupu całego asortymentu dostępnego w aptecę.

### **Sprzedaż leków bez recepty**

Niemal wszystkie badane apteki umożliwiają wysyłkową sprzedaż leków bez recepty. Jedynie doz.pl, który nawet w nagłówku witryny reklamuje się jako apteka internetowa, nie prowadzi sprzedaży leków. Udostępnia za to wyszukiwarkę aptek na terenie całego kraju, gdzie zamówiony lek można odebrać.

### **Sprzedaż leków na receptę**

Niemal wszystkie badane apteki umożliwiają zamawianie leków na swojej stronie, ale już odbiór leku na receptę odbywa się w wyznaczonej aptecę. Apteka.senior.pl umożliwia wysyłkę leków po otrzymaniu recepty, którą można wysłać na jej adres.

Bliźniacze apteki internetowe superapteka.pl i miniapteka.pl informują na swoich stronach o niewysyłaniu leków na receptę. Zaznaczając jednak lek na receptę, przesłałam całą procedurę realizacji zamówienia, podając adres do wysyłki.

Najbardziej elastyczny jest docsimon.pl, który umożliwia wysłanie e-recepty. Jeśli mamy problem z odczytaniem recepty, możemy wysłać jej skan lub zdjęcie.

### **Zamówienia zagraniczne, import leków z zagranicy**

Polskie apteki internetowe, jak się okazało, prowadzą sprzedaż nie tylko na terenie kraju, ale obsługują także zamówienia zagraniczne obejmujące kraje Unii Europejskiej i Stany Zjednoczone.

Wspomniane powyżej superapteka.pl i miniapteka.pl umożliwiają import leków z zagranicy, informując, że leki niezarejestrowane w Polsce są dopuszczone do obrotu tylko na indywidualne pozwolenie Ministra Zdrowia. Wymagany wniosek na import docelowy jest dostępny na stronie obu aptek.

### **Obce wersje językowe**

Niemal wszystkie badane apteki internetowe są skonstruowane tylko w języku polskim. Wynika z tego, że klient z Wielkiej Brytanii przeliczy cenę, ale nie dowie się niczego o leku, jego dawkowaniu.

Wyjątkiem jest tylko apteka docsimon.pl, która obok polskiego ma także czeski, słowacki, angielski i niemiecki moduł językowy.

### **Podsumowanie**

Narzędziem pracy apteki internetowej jest witryna internetowa. Według polskiego prawa także zezwolenie, ale jeśli działalność prowadzona jest z odległych rajów podatkowych, to organy ścigania pozostają bezsilne.

Popularność e-aptek wymusiła dostosowanie polskich przepisów do prawa unijnego i dzięki temu leki możemy zamówić prosto do domu. Leki z apteki internetowej są tańsze, ich ceny są niższe nawet o 30%.

Dostępność leków po atrakcyjnych cenach oraz bezpłatna przesyłka, jeśli koszt zamówienia przekroczy określoną kwotę, sprawiają, że klient zamawia więcej leków, niż potrzebuje, aby nie ponosić kosztów dostawy. Sama jestem tego przykładem: usatysfakcjonowana faktem znalezienia zoo żelków za ceną zdecydowanie niższą, dodatkowo szukałam znanych mi preparatów na przeziębienie, by zniwelować koszt przesyłki.

Największą zaletą jest jednak identyfikacja pacjenta. Podczas realizacji zamówienia apteka internetowa posiada e-mail oraz dane adresowe zamawiającego. Klient dokonujący zakupu leków bez przepisu lekarza w tradycyjnej aptece jest całkowicie anonimowy.

Wysyłkowa sprzedaż leków na receptę w Polsce jest zakazana. Badane przeze mnie apteki prawie wszystkie umożliwiają zamówienie tych leków poprzez sieć. Odbiór leków ma nastąpić we wskazanej przez nich aptece. Jednak były też apteki, które umożliwiają dopisanie tych leków do formularza zamówienia. Co stanie się po wysłaniu zamówienia, czy rzeczywiście zostaniemy poproszeni o odbiór osobisty? Brak jakiegokolwiek monitoringu sprawia, że tylko apteka i zamawiający leki na receptę wie, co się później dzieje.

**Literatura**

1. Commission of the European Communities, E-Health making health care better for European citizens – An action plan for a European e-Health Area, Brussels 2004.
2. Dąbrowska A., *E-usługi a społeczeństwo informacyjne*, Warszawa 2009.
3. *Spółeczeństwo informacyjne – problemy rozwoju*, red. A. Szewczyk, Warszawa 2007.

**CHARACTERISTIC OF THE E-HEALTH'S MARKET  
ON EXAMPLE OF THE SELECTED INTERNET PHARMACIES**

**Summary**

This article concerns the problem of internet pharmacy on the e-health's market. It discusses issues concerning e-health, internet pharmacies and legal aspects of their operations. The article also contains results of research of selected internet pharmacies.

*Translated by Ewelina Niewiadomska*