Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Le farmacie trascurano la privacy dei pazienti!

Mer 03/08/2016 - 11:18

Un sondaggio del CTCU mostra che ciò che per le banche è scontato, nelle farmacie è merce rara

Sempre più consumatori si lamentano della scarsa discrezione nelle farmacie altoatesine. Per questo motivo, al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) si è deciso di dare uno sguardo più approfondito alla situazione nei centri urbani e nelle valli altoatesine. Alcuni consumatori infatti si lamentano della grave mancanza di privacy all'interno delle farmacie, sentendosi poco protetti da orecchie indiscrete durante il servizio al banco. Troppo spesso, infatti, gli altri clienti presenti, riescono tranquillamente a seguire la conversazione che ovviamente, in un luogo del genere, è quasi sempre molto confidenziale. In particolare, gli abitanti nelle vallate ci hanno riferito che spesso preferiscono mettersi in viaggio verso una farmacia di città, dove possono restare anonimi, piuttosto che recarsi nella farmacia del paese dove risiedono.

Al CTCU si è quindi deciso che serviva un quadro più preciso dell'attuale situazione nelle farmacie altoatesine. In totale abbiamo visitato 15 farmacie, dislocate in tutta la provincia. Innanzitutto abbiamo appurato l'eventuale presenza di linee demarcatrici a terra, di cartelli o di divisorie volte a garantire un dialogo riservato con i clienti. Abbiamo poi testato l' eventuale reazione ad una intrusione durante un colloquio tra cliente e farmacista.

I risultati purtroppo sono tutt'altro che rassicuranti. Solo in una delle 15 farmacie visitate, una linea sul pavimento indicava la distanza di cortesia che andrebbe mantenuta. In altre due farmacie abbiamo trovato alcuni cartelli che chiedevano rispetto alla riservatezza, rimanendo a debita distanza da chi era servito prima di noi. Nelle restanti 12 farmacie, nessuna indicazione ricordava di mantenere la dovuta distanza di cortesia. Di conseguenza, i clienti si avvicinavano al bancone, piazzandosi a volte anche molto vicino a chi già stava acquistando dei farmaci: la privacy quindi era di fatto inesistente. In alcune farmacie i clienti a momenti si spintonavano per assicurarsi d' essere serviti per primi. Da dietro il bancone, invece, nella maggior parte dei casi, nessuna reazione a questi comportamenti.

In ogni caso, il nostro “tester” indiscreto, non ha mai avuto alcun problema ad avvicinarsi al bancone tanto da poter ascoltare tutto quello che cliente e farmacista si stavano dicendo. Nessuno degli addetti ha mai reagito con un rimprovero neppure le volte in cui, durante il nostro test, ci avvicinavamo così tanto da sfiorare i clienti stessi. Una volta sola il “tester” ha ricevuto un occhiataccia dal farmacista.

“In particolare nelle realtà di paese, dove tutti sanno già quasi troppo di tutti, una distanza di cortesia nelle farmacie andrebbe effettivamente fatta rispettare: in fin dei conti sono luoghi in cui si discute di problemi di salute, e la riservatezza dovrebbe essere un must assoluto. Il continuo aumento delle lamentele a riguardo prova che il problema è molto sentito fra i consumatori” riassume Walther Andreaus, Direttore del CTCU. “Chiediamo all'Assessora Stocker di vigilare - anche alla luce dell'implementazione prevista del fabbisogno dei servizi sanitari di vicinato, espletati dalle farmacie - e di far rispettare anche l'importante questione della privacy dei pazienti. Qui si stanno, infatti, violando i diritti dei pazienti”.