



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Apotheken missachten Privacy der Patienten!

Wed, 08/03/2016 - 11:18

Stichprobe der VZS zeigt: was in Banken als selbstverständlich betrachtet wird, ist in Südtirols Apotheken Mangelware

Immer häufiger beklagen KonsumentInnen die mangelnde Diskretion in Südtirols Apotheken. Daher beschloss man in der VZS, die Lage in den Bezirken genauer unter die Lupe zu nehmen. Einige KonsumentInnen fühlten sich nämlich beim Besuch in der Apotheke in ihrer Privatsphäre verletzt. Sie werfen den Apotheken vor, beim Gespräch mit dem Verkäufer an der Theke nicht genügend Schutz gegenüber Lauschattacken von Dritten zu bieten. Diese könnten viel zu häufig die Gespräche mitverfolgen, und folglich vertrauliche Informationen erlauschen. KonsumentInnen, die auf dem Land wohnen, berichteten sogar, dass sie aus Diskretionsgründen und mit einem beträchtlichen Mehraufwand ihre Medikamente bei städtischen Apotheken kaufen.

Man entschloss sich in der Verbraucherzentrale dazu, sich selbst ein Bild von der aktuellen Situation in Südtirols Apotheken zu machen. Insgesamt wurden 15 Apotheken in ganz Südtirol besucht. In erster Linie wurde kontrolliert ob Bodenmarkierungen, Schilder oder Abgrenzungen vorhanden sind, die ein diskretes KundInnengespräch garantieren sollen. Zusätzlich wurde getestet, ob man beim Aufdrängen zum Vordermann ermahnt bzw. vom Verkäufer/der Verkäuferin gebeten wurde, einen ausreichenden Abstand einzuhalten.

Fakt ist, dass nur in einer der 15 Apotheken eine Bodenmarkierung auf den gewünschten Abstand hinwies. In zwei weiteren Apotheken war ein Schild vorzufinden, welches die KundInnen auf die Einhaltung eines ausreichenden Abstandes hinwies. In den restlichen 12 Apotheken hoffte man vergeblich auf ein vertrauliches Gespräch in diskretem Ambiente. Folglich standen die KundInnen nahe beieinander und die Möglichkeit, ein nicht für fremde Ohren bestimmtes Gespräch mit dem Verkäufer/der Verkäuferin zu führen, war dahin. Es kam auch vor, dass mehrere KundInnen an der Theke nebeneinander standen (sich fast gegenseitig bedrängten), da jeder als erster bedient werden wollte. Den Verkäufern machte dies in den meisten Fällen nichts aus.

Grundsätzlich war es für unseren Diskretionslockvogel in allen 15 Apotheken überhaupt kein Problem, dem Gespräch zwischen dem Verkäufer und dem Vordermann zu folgen. Auch beim konkreten Aufdrängen zum Vordermann gab es nie eine Ermahnung von Seiten des Apothekenpersonals – allenfalls erntete man einen schiefen Blick.

„Gerade im dörflichen Ambiente, wo ohnehin ein Jeder fast schon zu viel vom Leben seiner Mitmenschen weiß, wäre ein effektiv umgesetzter Diskretionsabstand in den Apotheken, wo schließlich auch vertrauliche Gesundheitsprobleme besprochen werden, unbedingt notwendig. Die sich häufenden Klagen der VerbraucherInnen zeigen, dass es sich hier um ein als doch schwerwiegend empfundenen Problem handelt“ fasst VZS-Geschäftsführer Walter Andreas die Sachlage zusammen. „Wir fordern die Gesundheitslandesrätin auf, darauf zu achten, dass die in der Gesundheitsreform vorgesehene bedarfsorientierte und wohnortnahe Gesundheitsversorgung durch die Apotheken auch im Bereich der Patientenprivacy umgesetzt wird. Hier werden nämlich Patientenrechte verletzt.“