
Il rispetto della privacy nelle farmacie dell'Alto Adige

Gio 25/05/2017 - 09:41

Nessun miglioramento significativo rispetto alla rilevazione dello scorso anno

Il CTCU: la prossima volta faremo seguire segnalazioni

A quasi un anno di distanza dalla prima rilevazione effettuata, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha nuovamente condotto un'indagine in merito al rispetto della privacy (rispetto delle distanze di cortesia e misure adottate per tale fine) nelle farmacie della provincia. Anche nel corso di questa rilevazione sono state oggetto di controllo 15 farmacie altoatesine, selezionate per lo scopo.

Molti consumatori, infatti, hanno segnalato al CTCU le loro lamentele in merito alla grave, secondo loro, mancanza di riservatezza all'interno delle farmacie, in occasione del servizio di consulenza e vendita di farmaci e altri prodotti al banco. Risulta, infatti, come troppo spesso accada che le conversazioni, che hanno quasi sempre carattere confidenziale, fra operatori delle farmacie e clienti, siano oggetto di ascolto anche da parte di altri avventori delle farmacie. In particolare, alcuni residenti in centri periferici della provincia riferiscono addirittura di preferire un viaggio verso farmacie situate in qualche centro più grosso (città), dove almeno, di norma, pare essere più facile avere un maggior rispetto della privacy o almeno dell'anonimato, piuttosto che doversi recare nella farmacia del paese dove essi risiedono.

Il CTCU ha deciso quindi di svolgere nuovamente la rilevazione, per avere un quadro più preciso della situazione nelle farmacie altoatesine. In totale sono state visitate 15 farmacie, dislocate in vari centri della provincia. È stata innanzitutto osservata l'eventuale presenza di linee demarcanti a terra nonché di cartelli di avviso oppure di divisorie, strumenti tutti volti a garantire la riservatezza nel servizio offerto dagli operatori della farmacia ai propri clienti. Nel corso dell'indagine sono state anche testate le reazioni ad un'eventuale intrusione di terzi, durante un colloquio tra cliente e farmacista.

Un anno fa i risultati purtroppo erano stati tutt'altro che rassicuranti: solo in una delle 15 farmacie visitate, infatti, una linea sul pavimento indicava la distanza di cortesia che andrebbe osservata in simili casi. In altre due farmacie avevamo riscontrato la presenza di alcuni cartelli che invitavano al rispetto della riservatezza. Nelle restanti 12 farmacie non era stata riscontrata la presenza di alcuna indicazione che ricordasse di mantenere la dovuta distanza di cortesia.

In tutti i casi, la nostra „talpa“ non ha mai avuto alcun problema ad avvicinarsi al bancone della farmacia, 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 la nostra indagine, ci si era avvicinati così tanto da sfiorare i clienti stessi. Una volta sola la talpa ha ricevuto un'occhiataccia dal farmacista.

Cosa prevede la legge in materia?

Ai sensi del Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003, art. 83, comma 2, lettera b, c) è necessario prevedere la creazione di appropriate distanze di cortesia per prevenire, durante i colloqui, l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rivelare lo stato di salute. È possibile prevedere altre misure (per esempio strisce adesive sul pavimento o divisorie), che comunque consentano sempre la riservatezza al cliente che viene servito all'interno della farmacia.

Devono essere prese quindi precauzioni che consentano sempre la riservatezza al cliente nei colloqui e che impediscano a terzi di venire a conoscenza dello stato di salute dell'utente servito.

La nuova indagine

A quasi un anno di distanza dalla prima rilevazione, il CTCU ha ripetuto l'indagine, visitando anche altre 6 importanti farmacie a Bolzano. Il risultato: si è notato un certo margine di miglioramento rispetto all'anno passato, ma la situazione non è ancora soddisfacente. Delle 21 farmacie oggetto dell'indagine, in 7 erano apposti cartelli che invitavano al rispetto della riservatezza; solo in una, tuttavia, il cartello risultava collocato due metri prima del bancone ed era facilmente visibile. Nelle sei altre farmacie l'indicazione è stata trovata solo dopo lunga ricerca tra adesivi pubblicitari e prezzi ed era appesa proprio sul bancone. Chiari indicatori di rispetto delle distanze sul pavimento sono stati rinvenuti solo in quattro farmacie, ma erano collocati troppo vicino al bancone e questo li rendeva praticamente inutili.

La distanza di cortesia richiesta non è risultata comunque mai essere stata rispettata correttamente, con la sola eccezione di una farmacia, e non è stato rilevato nemmeno alcun avviso da parte del personale di invito a rispettarla.

Nel corso della nuova indagine si è prestata anche attenzione alla distanza tra le postazioni degli operatori: accettabile solo in 8 farmacie su 21; nelle altre si poteva tranquillamente seguire la conversazione anche della postazione vicina. Generalmente non è stato mai comunque un problema avvicinarsi al bancone e poter ascoltare tutto quello che cliente e farmacista si stavano dicendo.

Visti gli esiti anche di tale seconda indagine, il CTCU si attende ora, da parte della Assessore provinciale competente (Sanità), l'adozione da parte delle farmacie di idonee misure di tutela della privacy per l'utenza, che soddisfino le richieste dei clienti.

Il direttore del CTCU Walther Andreas: "La riservatezza nelle farmacie va tutelata. In particolare, negli spazi in cui vengono venduti farmaci ai clienti, dove deve essere prevista una distanza minima tra le postazioni degli operatori e tra ciascuna postazione ed i clienti che sono in attesa. Visto che gli avvertimenti vengono ignorati, è indispensabile un intervento ufficiale da parte delle istituzioni. Alle

farmacie viene data un'ultima chance di adeguarsi alla legge. La prossima volta seguiranno sicuramente segnalazioni alle Autorità di vigilanza."

Che cosa possono fare intanto gli utenti per rispettare e far rispettare la privacy in farmacia?

- Tenere sempre una distanza di rispetto dall'utente che il farmacista sta servendo.
- Far presente al farmacista che vorremmo avere la massima discrezione e riservatezza nel trattare il nostro caso, rispetto agli altri clienti presenti nei locali della farmacia.
- Parlare a bassa voce con il farmacista oppure annotare già prima del servizio il nostro problema o la nostra richiesta su di un pezzo di carta e mostrarlo quindi all'operatore che vi serve.