

14 novembre 1998 0:00

DISTRIBUZIONE DEI FARMACI

L'ARROGANZA DI SCALTRI FARMACISTI SCONFITTA DAL BUON SENSO
UN CASO RISOLTO POSITIVAMENTE DALL'ADUC, CON IL MALTOLTO CHE VIENE RESO AD UNA
CONSUMATRICE. L'ADUC CHIEDE AL MINISTERO DELLA SANITA' DI AVVIARE UN'INDAGINE SPECIFICA E
GENERALE.

Firenze, 14 Novembre 1998. Nei giorni scorsi avevamo dato notizia di una consumatrice che, rivoltasi all'Aduc, aveva vissuto una situazione molto sgradevole per l'acquisto di un farmaco in farmacia: lo specchietto di una situazione che mette molti dubbi sulle capacita' dei farmacisti di informare e consigliare, senza arroganza e presunzione.

Il fatto era accaduto in una farmacia di un centro commerciale della periferia fiorentina. La signora Giovanna, con la ricetta di un medico, aveva chiesto una lozione per la pelle, ma la farmacia, sprovvista, gliene aveva dato una simile, garantendo al 100% (frase letterale) lo stesso principio attivo. La signora, poco convinta, uscita dalla farmacia, rileggeva le istruzioni e alimentava il suo dubbio: ritornava in farmacia, e dopo una lunga attesa, la stessa dottoressa la tranquillizzava sull'efficacia del prodotto. Tornata a casa buttava via la scatola perche' in quel momento suo padre stava portando via la carta da riciclare. La sera, prima di usare la lozione, leggeva le istruzioni sul tubo: ... il contrario di quanto dettate dal dermatologo. Il medico, interpellato, le confermava che quel prodotto non faceva al caso suo, anzi. In farmacia, dove la signora Giovanna si era recata con lo scontrino per cambiare la lozione, nonostante continuassero a dire che quel prodotto non esisteva, dopo una telefonata al grossista si erano ricreduti e le avevano detto che avrebbe dovuto pagarlo nuovamente perche' la lozione precedente era senza scatola. Inoltre si erano rifiutati di fornire le generalita' della dottoressa, perche' "segreto professionale" (!).

La signora Giovanna si era rivolta all'Aduc, che aveva intimato alla farmacia il rimborso dei soldi, preannunciando un'azione giudiziaria. Per l'Aduc l'episodio era molto grave, in quanto messo in atto da una persona che rivestiva un compito professionale molto delicato, quello dell'informazione e della distribuzione dei prodotti farmaceutici, una persona, inoltre, che nascondeva le sue responsabilita' dietro un presunto segreto professionale.

Dopo una settimana il responsabile della farmacia, messosi in contatto con la signora Giovanna, ha riconosciuto l'errore, ed ha provveduto al rimborso del dovuto.

Una riflessione. Se l'Aduc non fosse intervenuta, avrebbe vinto la disinformazione e l'arroganza della farmacista. Tutt'ora non siamo convinti che in questa farmacia si siano ricreduti del loro comportamento poco corretto, ma siamo portati a pensare che abbiano ceduto per "non avere rogne" con chi, come noi, "non molla mai l'osso". E siccome siamo convinti che angherie del genere sono all'ordine del giorno in molte farmacie, ben camuffate dalla presunta professionalita' di chi distribuisce i farmaci e -come il nostro caso indica- spesso non sa cosa e come fa, non chiudiamo qui la vicenda, ma apriamo una vertenza per vederci chiaro; e non lo facciamo con l'ordine dei farmacisti, che' essendo il loro sindacato non puo' che difenderli in qualunque circostanza, ma col ministero e la magistratura. Intanto chiediamo, con una lettera che spediamo oggi stesso, al ministero della Sanita' di aprire un'indagine su questa farmacia e di verificare quanto questo malcostume sia diffuso in tutte le farmacie.