

Care colleghe e cari colleghi,

rivolgendomi soprattutto ai farmacisti che operano nelle farmacie territoriali, evidenzio che, come già accaduto in passato, nei periodi di elevata presenza turistica nelle nostre località di villeggiatura e soggiorno, si rinnovano da parte degli utenti, soprattutto non residenti, le segnalazioni e le critiche. **Prevalentemente si riferiscono alle modalità di svolgimento del servizio di turno farmaceutico da parte delle farmacie rurali durante le ore serali e notturne o nelle giornate festive.**

Sgombriamo il campo da equivoci e chiariamo subito che nella maggior parte dei casi le segnalazioni provengono da turisti che non conoscono le modalità di svolgimento dei turni; che non sono soddisfatti del servizio della guardia medica turistica (in molte realtà neppure presente); che, usando un eufemismo, non sono particolarmente affabili, cortesi o rispettosi delle fatiche altrui né consapevoli degli orari e dei carichi di lavoro a cui sono sottoposti i farmacisti in stagione.

**Tutto ciò premesso, non si può comunque ignorare quanto previsto dal Regolamento in materia di servizio farmaceutico** ed in particolare dal comma 4 dell'art. 10 di seguito riportato nella versione definitiva, modificata dal decreto nr 20-95/Leg del 10.10.2018 del Presidente della Provincia: **"Quando la farmacia presta servizio di turno a battenti chiusi o a chiamata, il farmacista deve sempre rispondere alle chiamate, assicurando la distribuzione dei farmaci di libera vendita, la consegna dei farmaci prescritti dal medico e garantendo, in caso di urgente necessità, la consegna di dispositivi medici, latte e alimenti per la prima infanzia, prodotti destinati ad un'alimentazione particolare e articoli sanitari."**

Come ricorderete il testo è stato così modificato recependo lo spirito della sentenza della Cassazione del dicembre 2012 sull'argomento, che ha sancito il principio di diritto per cui "l'ingiustificata inottemperanza delle funzioni proprie del servizio farmaceutico, da parte del responsabile della farmacia di turno, si configura come interruzione di un servizio pubblico o di pubblica necessità".

Per quanto riguarda poi il comma 3 del Regolamento: **"Nel servizio di turno a chiamata il farmacista è tenuto a predisporre la presenza di un campanello con trasferimento di chiamata o ad indicare con chiarezza il numero di telefono a cui risponde. Il farmacista deve assicurare l'arrivo in farmacia entro venti minuti dal momento della chiamata."**

**Come Ordine invitiamo anche caldamente ad utilizzare un trasferimento di chiamata dal numero fisso della farmacia al cellulare utilizzato durante il servizio.**

Questo eviterebbe che l'utente/paziente debba recarsi davanti alla farmacia per sapere come contattare il farmacista, ma soprattutto eliminerebbe sul nascere sospetti ed insinuazioni di mancato svolgimento del servizio.

Per l'Utente o la stessa Guardia Medica il fatto che la farmacia di turno non risponda al telefono equivale al fatto che non sia di turno (già pervenute segnalazioni anche in tal senso); di fatto non è che non viene compresa la differenza con una farmacia urbana, ci si aspetta semplicemente la conferma attraverso la risposta al telefono che la farmacia sia effettivamente di turno.

Considerato l'impegno e la dedizione al dovere sempre dimostrata dai farmacisti operanti nelle farmacie territoriali, tanto maggiore e meritoria in questi mesi difficili, è un vero peccato prestare il fianco a critiche e a valutazioni negative immeritate, quando si possono evitare o prevenire.

Cordiali saluti.

LA PRESIDENTE  
Dott.ssa Tatiana Dal Lago

A circular stamp with the text "ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI TRENTO" around the perimeter. The word "TRENTO" is in the center. There are some scribbles over the stamp.