

## "Disservizi alla farmacia ospedaliera"

Utenti con problematiche sanitarie messi a disagio per cambi di orario



**09 Gennaio 2021** "In questa lunga sofferenza dei servizi sanitari dovuta all'infuriare della pandemia, una pronta ed efficace informazione dei pazienti sulle modalità e sui tempi di erogazione delle prestazioni non è un fatto secondario, tanto meno trascurabile, perché incide sulla qualità stessa dell'assistenza e sulla gestione delle attività giornaliere, personali e familiari, degli assistiti, evitando viaggi fuori casa inutili e dispersivi, anche faticosi per i più fragili, specie se anziani" scrive Alvaro Ancisi leader di Lista per Ravenna.

La premessa è dovuta per raccontare "un fatto accaduto tra l'altro ieri, giovedì, e ieri, venerdì, alla farmacia ospedaliera di Ravenna con ingresso da via Missiroli". Tramite queste strutture, l'Ausl Romagna effettua la distribuzione diretta gratuita delle prestazioni e dei prodotti farmaceutici destinati al consumo al domicilio, erogati alla dimissione da un ricovero o a seguito di propria visita specialistica limitatamente al primo ciclo terapeutico completo, ai pazienti cronici soggetti a piani terapeutici o presi in carico e ai pazienti in assistenza domiciliare, residenziale o semiresidenziale.

Il servizio è rivolto anche alle persone che si trovano in una situazione di forte disagio sociale per i farmaci di fascia C, solitamente a totale carico degli utenti. L'importanza e l'estensione del servizio sono tali che impegnano il 16% dell'intera spesa farmaceutica della Regione Emilia-Romagna. Da tempo, gli orari canonici di apertura al pubblico della farmacia ospedaliera di Ravenna erano dalle 8.30 alle 17.00 tra lunedì e venerdì, solo al mattino il sabato.

Giovedì scorso, un paziente, "avendo verificato sul sito internet dell'AUSL Romagna che l'orario di chiusura era sempre alle 17 - racconta Ancisi - si reca in questa farmacia pochi minuti prima delle 17, trovandola però chiusa. Suona inutilmente al campanello, prima di leggere, da un cartello affisso all'ingresso, che la chiusura era invece alle 16.30. Se ne fa una ragione e ritorna il giorno dopo poco prima delle 16.30, mettendosi in fila come ultimo tra i pazienti in attesa. Dall'assistente all'ingresso apprende che la chiusura alle 16.30 era in atto dal 1° gennaio. Arrivato il suo turno, fa presente all'operatrice di sportello, tutte gentili ed efficienti, che su internet si leggeva ancora della chiusura alle 17, ricevendo come risposta 'lo sappiamo'.

Certo non toccava a loro rimediarsi in persona. Uscito alle 16.40 da un altro percorso interno, trova fuori un gruppo numeroso di pazienti arrivati in ritardo non sapendo del cambiamento. Notevolmente spazientiti, qualcuno alterato, suonavano il campanello, bussavano ai vetri e

gridavano che qualcuno aprisse, non potendo però il personale interno derogare dalle disposizioni ricevute. C'era chi, dimesso dall'ospedale il pomeriggio stesso, era stato invitato ad andare con calma in farmacia 'perché chiude alle cinque'".

Particolarmente agitati "erano i pazienti diabetici perché per loro il servizio non era disponibile il sabato mattina, bensì dunque dopo due giorni e mezzo. Il nostro 'cronista' scatta la foto, inviata a Lista per Ravenna alle 16.49. Alle 16.54, uscito su strada, andando su internet, trova ora scritto il nuovo orario della farmacia ospedaliera".

"Non volendo enfatizzare un disagio per quanto spiacevole, anche perché successo in un servizio complesso, gestito al meglio, se mai collocato in un sito sacrificato - aggiunge Ancisi - ne traggio spunto per rappresentare la necessità che, specialmente per le attività che attengono alla salute delle persone, si ponga la massima attenzione all'informazione pubblica.

Non mancano oggi gli strumenti perché sia tempestiva, celere e capillare, potendo disporre di mezzi e di programmi digitali che costano pochissimo e impegnano minimamente il personale. Ogni variazione deve innanzitutto essere comunicata alla stampa e agli altri mass media, ma anche al personale interno affinché ne sia esso stesso latore agli utenti con cui viene a contatto. Ma, per quanto possibile, non dovrebbe essere difficile, tramite gli elenchi dei cittadini direttamente interessati alla notizia, comprensivi del numero del loro telefono cellulare eventualmente munito di accesso ad internet e/o del loro indirizzo mail, far pervenire singolarmente a tutti il giusto messaggio, quasi in tempo reale".

"In tal senso interrogo il sindaco per chiedergli se, convenendo con queste considerazioni, applicabili in genere ai servizi di interesse pubblico, intende rappresentarle anche all'AUSL Romagna riguardo ai suoi propri" conclude Ancisi.

