

**Temat:** Re: Zamówienie

**Nadawca:** [REDACTED]

**Data:** [REDACTED]

**Adresat:** <katowice@oia.pl>

Witam

W związku z prośbą o ustosunkowanie się do załączonego pisma, starając się zachować kolejność punktów w piśmie, do którego się odnoszę, wyjaśniam:

Apteka złożyła zapotrzebowanie dnia 14.07.2017. Prawdą jest, że apteka posiadała w tym czasie zaległości. Jednak w momencie zamawiania nie miałem takiej wiedzy. Firma Astellas nie oddzwoniła na numer podany w mailu z zamówieniem (jest on umieszczony w stopce maila pod imieniem i nazwiskiem osoby zamawiającej z ramienia apteki). Natomiast nie jesteśmy w stanie stwierdzić czy oddzwaniano na numer ogólny apteki (aparatury telefonicznej nie posiada takiej funkcjonalności). Otrzymałem mailowo standardową odpowiedź z prośbą o kontakt. Była to ta sama odpowiedź jaką dostajemy zawsze w sytuacji, gdy zamówienie nie zostanie zrealizowane. Tego dnia próby kontaktu pod podanym numerem infolinii były niemożliwe, ponieważ po zakończeniu komunikatu wprowadzającego połączenie się zawieszało (było słychać ciągły sygnał, przypominający buczenie/pisk niskiej częstotliwości) lub, rzadziej, połączenie było przerywane od razu po wysłuchaniu komunikatu wprowadzającego. Próbowałem nawiązać kilkanaście połączeń tego dnia z różnych numerów telefonów, ponieważ podejrzewałem w pewnym momencie problem z moim telefonem. Sytuacja tego dnia zawsze wyglądała jak opisano powyżej, bez względu na jakiego numeru były wykonywane połączenia. Ten dzień nie był wyjątkiem. Już niejednokrotnie próba kontaktu pod numerem infolinii podawanym przez firmę Astellas w mailach zwrotnych wyglądała podobnie. Trzeba jednocześnie dodać, że na przestrzeni czasu, w większości przypadków próba kontaktu kończyła się powodzeniem, ale były też takie dni, że można było próbować wielokrotnie i niestety zawsze w tych, podejrzewam, przeciążonych dniach po komunikacie wprowadzającym połączenie zawieszało się lub rozłączało rozmowę. Problem ten był zgłaszany już kilkakrotnie na infolinii oraz mailowo.

Zamówienie z dnia 14.07.2017 było pilnym zamówieniem dla pacjenta, dlatego z braku możliwości skontaktowania się, sami poszukiwaliśmy przyczyny braku realizacji zamówienia i gdy znaleźliśmy problem, napisaliśmy do firmy Astellas o przeterminowanych naszych fakturach, prosząc o wytyczne czy zamówienie mamy ponowić czy zostanie zrealizowane automatycznie po zaksięgowaniu wpłaty. Nie dołączyłem kopii tego maila do maila, którego wysłałem do firmy Astellas oraz do wiadomości do Izby Aptekarskiej, ponieważ sprawa, którą opisywałem dotyczyła zamawiania w firmie Astellas na przestrzeni ostatnich miesięcy, a nie odnosiła się tylko do zamówienia z 14.07.2017.

Dnia 17.07.2017 w godzinach porannych, po powtórnych próbach kontaktu (zawieszanie się lub rozłączanie połączenie po wysłuchaniu komunikatu wprowadzającego) nie mając dalej maili zwrotnych, ani nie widząc prób kontaktu pod podanym w mailach moim numerem telefonu, napisałem maila szczegółowo opisującego problem (do firmy Astellas oraz do wiadomości do Izby Aptekarskiej). Po wysłaniu tego maila dnia 17.07.2017 firma Astellas zadzwoniła do mnie. Potwierdzam, że w tej rozmowie wyraziłem, że sprawa jest dla mnie rozwiązana, ponieważ zamówienie zostało zrealizowane i dnia 18.07.2017 leki były dostępne dla pacjenta. Podczas rozmowy dowiedziałem się, że firma Astellas ma takie procedury kontaktu z aptekami, że w razie problemów z realizacją zamówienia, nie odpisuje na maile, tylko prosi o kontakt telefoniczny lub oddzwania. Problemem jest to, że czasami szybciej byłoby sprawę zamknąć odpisując kilka słów na temat, zamiast prosić o kontakt telefoniczny, który bywał utrudniony. Ciężko jeszcze bardziej odnieść mi się do czasu oczekiwania, który podaje firma Astellas tego dnia. Naszą sytuację opisałem, może system na infolinii nie rejestruje tych zawieszonych lub zerwanych połączeń. W środowisku farmaceutów problem jest znany, więc nasza apteka nie jest odosobnionym przypadkiem. Należy zaznaczyć, że w dniach 16-22.08.2017 próbowałem sprawdzić czy ponownie występuje problem zawieszania się połączenia lub zrywania, jednak w tych dniach po kilku próbach kontaktu i po odsłuchaniu komunikatu wprowadzającego, połączenie z konsultantem było nawiązywane za każdym razem niemal natychmiast. Ogromnie cieszy nas ten fakt. Dziękujemy i jednocześnie prosimy firmę Astellas, aby oddzwaniać na numer podany w zamówieniu lub w sytuacjach, w których nie udało nawiązać się kontaktu telefonicznego, uruchomić komunikację mailową, co niejednokrotnie znacząco skróciłoby czas realizacji zamówienia. Szczególnie, że najczęściej gdy oddzwanialiśmy na infolinię i były to te dni, w których kontakt nie był utrudniony, padało tylko pytanie czy realizować zamówienie, gdy jest krótka data ważności i nie ma możliwości zwrotu.

Pozdrawiam

[REDACTED]

tel. [REDACTED]

[REDACTED]