

Warszawa, 7 sierpnia 2017 r.

Pan dr n. farm. Piotr Brukiewicz
Prezes Rady Śląskiej Izby Aptekarskiej
Śląska Izba Aptekarska
Ul. Kryniczna 15
40-637 Katowice

Szanowny Panie Prezesie,

W odpowiedzi na Pana pismo z dnia 18 lipca 2017 r., w imieniu Astellas Pharma Sp. z o.o. (dalej „Astellas”), przedstawiam poniższe wyjaśnienia.

Zgłoszona przez Pana sprawa dotyczy [REDAKTOWANE] (dalej „Apteka”). Przeprowadzona przez nas analiza historii korespondencji wskazuje na to, iż po stronie Astellas nie doszło do ograniczenia lub utrudnienia dostępu do leków, a zaistniała sytuacja spowodowana została zachowaniem Apteki. O zasadności tego twierdzenia świadczą poniższe okoliczności:

1. W dniu 14 lipca br. o godzinie 12.15 Apteka złożyła do Astellas e-mailowo zapotrzebowanie na lek Advagraf.
2. Jednakże Apteka posiadała w tym czasie zadłużenie wobec Astellas, spowodowane nieopłaconymi fakturami, czego wynikiem było zablokowanie limitu kredytowego dla Apteki.

W tego typu sytuacjach Astellas kontaktuje się z aptekami w celu potwierdzenia, czy wyrażają zgodę na zapłatę za zamówienie gotówką. W sytuacji braku możliwości skontaktowania się z aptekami, Astellas wysyła do nich e-maile z prośbą o kontakt zwrotny.

3. Tak stało się także w przedmiotowej sprawie. Po trzykrotnej próbie kontaktu telefonicznego z Apteką, wysłano w dniu 14 lipca br. o godzinie 12.27 e-maila do Apteki z prośbą o zwrotny kontakt telefoniczny.

4. W późniejszej rozmowie telefonicznej przedstawiciel Apteki przyznał, iż kiedy oddzwonił na infolinię i usłyszał komunikat wprowadzający, poprzedzający połączenie z konsultantem, sam się rozłączył, tym samym uniemożliwiając wyjaśnienie sprawy.
5. Co więcej, z e-maila z dnia 14 lipca br. z godziny 12.41 przesłanego przez przedstawiciela Apteki do Astellas wynika, iż miał on pełną świadomość faktu, że brak realizacji zamówienia wiąże się z problemem niezapłaconych przez Aptekę faktur i brakiem limitu kredytowego. Przedstawiciel Apteki stwierdził bowiem:

„Domyślam się, że chodzi o niezapłacone faktury, zostały one dzisiaj zapłacone, potwierdzenie w załączniku. Rozumiem, że zamówienie będzie opóźnione do czasu zaksięgowania wpłaty czy mamy je ponowić np. w poniedziałek?”

W załączniku nr 1 do niniejszego pisma przedstawiamy kopię e-maila Apteki, ponieważ nie został on przez Aptekę dostarczony do Śląskiej Izby Aptekarskiej.

6. Po zaksięgowaniu przez Astellas wpłaty Apteki z dnia 14 lipca br. (piątek) doszło w dniu 17 lipca br. (poniedziałek) do przekazania zamówienia Apteki do realizacji.
7. Także w dniu 17 lipca br. w ramach kolejnego kontaktu telefonicznego przedstawiciel Apteki stwierdził, iż sprawa została wyjaśniona i nie wnosi żadnych roszczeń wobec Astellas, w związku z czym sprawę uznano za zamkniętą.

W świetle powyższego ze zdziwieniem przyjmujemy fakt, iż w trakcie trwania tego procesu wyjaśniania sprawy, spowodowanego opóźnieniami w płatnościach przez Aptekę, przedstawiciel Apteki w dniu 17 lipca br. o 10.41 wysłał do wiadomości Śląskiej Izby Aptekarskiej e-mail, który zainicjował niniejszą korespondencję. Pragniemy jeszcze raz podkreślić, iż treść tego e-maila z Apteki nie oddawała w pełni przyczyn opóźnienia w realizacji zlecenia, tym bardziej, że przedstawiciel Apteki nie załączył do niego kolejnego e-maila stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego pisma, jednoznacznie wskazującego na to, iż to nieterminowość płatności po stronie Apteki była wyłączną przyczyną zaistniałej sytuacji.

Chcielibyśmy również podkreślić, iż Astellas przykładą dużą wagę do sprawności procedur korespondencji z aptekami. Świadczy o tym fakt, iż na bieżąco monitorujemy średni czas oczekiwania na połączenie z infolinią Astellas.

W dniu 14 lipca br., kiedy przedstawiciel Apteki zrezygnował w trakcie trwania połączenia z kontaktu z Astellas, średni czas oczekiwania na połączenie trwał 112 sekund, czyli niecałe 2 minuty. Trzeba przy tym dodać, iż komunikat wprowadzający do połączenia z operatorem infolinii trwa 75 sekund.

Po zaobserwowaniu w dniu 14 lipca br. wzmożonego ruchu połączeń na infolinii, liczba operatorów infolinii wzrosła. Dodatkowo, od 17 lipca br. w zespół infolinii został na stałe zwiększony o jedną osobę dedykowaną do wsparcia w przypadku wzmożonego ruchu połączeń przychodzących. W efekcie, w dniu 17 lipca br. średni czas oczekiwania na połączenie z Astellas trwał 92 sekundy, czyli niewiele ponad 1,5 minuty.

Powyższe dane pokazują jednoznacznie, iż kontakt z Astellas nie jest utrudniony, a połączenia telefoniczne realizowane są w naprawdę szybkim czasie, w szczególności w porównaniu do

infolinii przedsiębiorców działających w innych branżach gospodarki, gdzie czas oczekiwania na połączenie z konsultantem potrafi wynosić kilkanaście, czy nawet kilkadziesiąt minut.

Podsumowując powyższe wyjaśnienia chcielibyśmy stwierdzić, iż sytuacja wyjaśniana w niniejszym piśmie, zaistniała wyłącznie na skutek opóźnień w płatnościach Apteki oraz brakiem kontaktu ze strony przedstawiciela Apteki. Natomiast Astellas dochowuje wysokich standardów kontaktów z aptekami i na bieżąco reaguje w przypadku zwiększonego ruchu przychodzącego połączeń telefonicznych.

W związku z powyższym zwracamy się o opublikowanie stosownego sprostowania oraz doprowadzenie do jego publikacji w mediach, w których zostało opublikowane Państwa pismo.

Z poważaniem,

Astellas Pharma Sp. z o.o.


Tapani Sura
PREZES ZARZĄDU

Załącznik nr 1:

Kopia e-maila od Apteki z dnia 14 lipca br. z godziny 12.41.

Do wiadomości:

4. Minister Zdrowia
5. Główny Inspektor Farmaceutyczny
6. Federacja Pacjentów Polskich

From: [REDACTED]

Sent: Friday, July 14, 2017 12:41 PM

To: astellas1

Subject: Re: Zamówienie

Witam

Domyślam się, że chodzi o niezapłacone faktury, zostały one dzisiaj zapłacone, potwierdzenie w załączniku.

Rozumiem, że zamówienie będzie opóźnione do czasu zaksięgowania wpłaty czy mamy je ponowić np. w poniedziałek?

Pozdrawiam

[REDACTED]

tel. [REDACTED]

Apteka [REDACTED]

ul. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

----- Original Message -----

From: astellas1

To: [REDACTED]

Sent: Friday, July 14, 2017 12:27 PM

Subject: RE: Zamówienie

Dzień dobry,

Prosimy o kontakt pod numerem infolinii Astellas 801 033 666.

Z poważaniem,

Dział Obsługi Zamówień produktów Astellas Pharma Sp. z o.o.

Zespół: Pharma Distribution Group (<http://pharmadist.com>)

From [REDACTED]

Sent: Friday, July 14, 2017 12:15 PM

To: astellas

Subject: Zamówienie

Witam

W załączniku recepta na Advagraf 3mg i 0,5 mg.

Proszę o realizację zamówienia, dziękuję!

Pozdrawiam

[REDACTED]

tel [REDACTED]

Apteka [REDACTED] t

ul. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]