



ŚLĄSKA IZBA APTEKARSKA

z siedzibą w Katowicach

40-637 Katowice ul. Kryniczna 15

tel.+48 (32) 6089760, fax 6089769 , www.katowice.oia.pl, katowice@oia.pl

Nasz znak: SIAKat-0215-2017

Katowice, 18 lipca 2017 r.

Astellas Pharma Sp. z o.o.
ul. Osmańska 14
02-823 Warszawa

Dot.: skarg na procedury oraz trudności w zapewnieniu dostępności leków

Szanowni Państwo,

w załączeniu przekazujemy mail farmaceuty skierowany do Państwa w sprawie problemów z zaopatrzeniem w leki ratujące zdrowie i życie pacjentów.

Problem ten znany jest Śląskiej Izbie Aptekarskiej nie tylko z tej skargi i występuje powszechnie. Państwa firma ogranicza i utrudnia dostęp do leków aptekom, w szczególności apteko niezależnym.

Działając na podstawie art. 7 ust. 1 p. 1, 6, 9, ust. 2 p. 11 oraz art. 29 ustawy o izbach aptekarskich (Dz.U.2016.1496 z 19.09.2016 r.) zwracamy się o zmianę procedur i stosowanych ograniczeń w dostępie do leków przez Państwa dystrybuowanych tak, aby każda apteka i każdy polski pacjent miał gwarancję otrzymania leku na czas, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności ustawy prawo farmaceutyczne (Dz.U.2016.2142 23.12.2016 r. ze zm.).

Nie do przyjęcia jest dotychczasowa praktyka dyskryminowania aptek niezależnych i ich pacjentów w zakresie dostępności do leków, która jest wynikiem stosowanych przez Państwa procedur.

O sposobie załatwienia sprawy prosimy poinformować nas w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma.

Z poważaniem

dr n. farm. Piotr Brukiewicz

Prezes Rady Śląskiej Izby Aptekarskiej

Do wiadomości:

1. Minister Zdrowia
2. Główny Inspektor Farmaceutyczny
3. Federacja Pacjentów Polskich

Temat: Re: Zamówienie

Nadawca: "Apteka [REDACTED]" >

Data: 17.07.2017 10:41

Adresat: "astellas1" <astellas1@pharmadist.com>, "Astellas" <astellas@pharmadist.com>

Kopia: <recepca@pharmadist.com>, <katowice@oia.pl>, <piotr.brukiewicz@wp.pl>

Witam

Bardzo proszę, aby podany mail trafił również do osób decyzyjnych - zarządzających sprzedażą leków Astellas.

Nie pierwszy raz nie można się z Państwem skontaktować pod podanym numerem, albo po wysłuchaniu komunikatu automatu samo się rozłącza albo nikt po prostu nie odbiera przez dłuższy czas.

W razie jakichś niepewności albo drobnych problemów zawsze Państwo odpisują ogólnie prosząc o kontakt.

Mimo kolejnych naszych maili (bo wciąż nie można się niestety dodzwonić, a zależy pacjentowi na czasie), opisujących nasze podejrzenie problemu i właściwie już w nich odpowiadając Państwu na potencjalne pytania jakie mogły się pojawić, Państwo po raz kolejny odpisują w ten sam sposób, prosząc tylko o kontakt. Gdy w końcu jakimś cudem uda nam się z Państwem skontaktować telefonicznie (często nawet dopiero po 2-3 dniach), Państwo zadają właśnie te pytania, na które odpowiedź była już w naszych kolejnych mailach.

Czy nie łatwiej odpisać jednym zdaniem w czym tkwi problem albo oddzwonić?

Przecież telemarketer zna już sprawę, a gdy my się w końcu dodzwonimy to osoba po drugiej stronie musi się na nowo dopiero znowu zapoznać ze sprawą, co niepotrzebnie zajmuje czas telemarketerom, którzy w tym czasie mogliby się zająć przecież obsługą kolejnego zapotrzebowania innej apteki.

W mailu z zapotrzebowaniem podajemy numer do nas, zawsze bezpośrednio do osoby, która to zapotrzebowanie wysyłała do Państwa. Najczęściej jest to tak małoistotna sprawa jak np. krótka data ważności, która jest nieważna dla pacjenta, który i tak ten lek potrzebuje na już, a właściwie "na wczoraj". Wtedy dzięki sprawnej komunikacji lek zostałby wysłany jeszcze tego samego dnia, a nie czasami 2-3 dni później, bo nie można się do Państwa dodzwonić tylko po to, żeby usłyszeć coś co można było załatwić za pomocą dwóch maili.

Żyjemy przecież w takich czasach, że komunikacja elektroniczna znacznie przyspiesza komunikację w takich sytuacjach.

Sytuacja jest tym bardziej nie miarowa, gdy w grę wchodzi zdrowie i życie pacjenta, który przez taką organizację pracy u Państwa musi czekać dłużej na leki czasami ratujące życie albo takie, przy których przerwanie kuracji wiąże się z dużym ryzykiem np. odrzucenia przeszczepu.

W imieniu aptek (sytuacja jest nam znana nie tylko z autopsji, ale mamy świadomość, że inne zaprzyjaźnione apteki mają podobnym problem) oraz pacjentów bardzo prosimy o zmianę działania systemu zamawiania w Państwa firmie, ponieważ zajmują się Państwo sprzedażą tak ważnych leków dla pacjentów, realizacja zapotrzebowań, jeśli oczywiście jest tylko możliwa musi być jak najszybsza i przede wszystkim nie może dochodzić do wyżej opisanych "przestojów" podczas zamawiania.

Proszę też o telefon zwrotny lub kontakt mailowy w sprawie aktualnego zapotrzebowania, ponieważ dzisiaj od rana jest opisana powyżej sytuacja - albo po wysłuchaniu komunikatu automatu samo się rozłącza albo nikt po prostu nie odbiera przez dłuższy czas. Rozumiem, że może jest Państwa za mało na infolini i dzwoni cała Polska, a kontakt czasami graniczy z cudem, jednak na mailem Państwo odpisują prosząc o kontakt i nie jest to mail automatycznie wysyłany, ponieważ taki też do nas przychodzi, ale od razu po wysłaniu maila do Państwa, a ten mail z prośbą o kontakt dopiero po kilku godzinach najczęściej, więc przypuszczam, że to wysyła już człowiek, a nie drugi automat.

Dziękuję za zrozumienie!

Pozdrawiam

[REDACTED]

[REDACTED]

Apteka [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]

Apteka [REDACTED]

[REDACTED]