

opusdei.org

Klienci mojej apteki

Jestem farmaceutką i właścicielką apteki. Pragnę opowiedzieć o dwóch z wielu łask, jakie otrzymałam za wstawiennictwem don Alvaro del Portillo.

12-10-2020

Pierwsza łaska jest związana z częścią mojej pracy zawodowej, a konkretnie z wynikami finansowymi firmy. Kilka lat temu apteka była „bezpiecznym, wygodnym i łatwym do prowadzenia biznesem”. Obecnie sprawy skomplikowały się i dla nas

farmaceutów prowadzenie apteki nie jest ani bezpiecznie, ani łatwe, ani wygodne. Wymusiły to reguły gospodarki wolnorynkowej.

Wcześniej nie trzeba się było zbytnio przejmować rentownością firmy.

Teraz trzeba na bieżąco monitorować wszystkie transakcje, poszerzać bądź zmieniać asortyment oferowanych produktów i podobnie jak w każdym biznesie dbać o rentowność firmy. Cóż więc jest istotą pierwszej łaski otrzymanej przeze mnie od don Alvaro?

Kilka miesięcy temu jeden z moich stałych klientów, notabene chory psychicznie, złożył u mnie zamówienie na lekarstwa i specjalistyczne środki spożywcze refundowane przez ubezpieczenie społeczne. Takie medykamenty są bardzo drogie i trzeba je specjalnie zamawiać, gdyż popyt na nie jest bardzo ograniczony. Dodatkowo, po sprowadzeniu ich do apteki, można

je zwrócić do hurtowni tylko w ciągu kilku dni. Ja jednak je sprowadziłam, mimo że klient nie dostarczył mi wcześniej stosownej recepty. Ceny tych środków są urzędowe, by nie dopuścić do możliwości spekulowania nimi. Zamówienie zostało złożone telefonicznie, a pacjent zapewniał, że po sprowadzeniu leków do apteki niezwłocznie się po nie zgłosi i przedstawi receptę. W tym przypadku wartość zamówienia wynosiła około 1000 euro, choć pacjent płacił jedynie 12 euro. Oczywiście zwrot dofinansowania określanego przez Ministerstwo Zdrowia był możliwy po dokonaniu transakcji sprzedaży oraz przedstawieniu prawidłowo wystawionej recepty. Minął tydzień i kolejny, minęły Święta Wielkanocne, a klient się nie zjawiał.

Zaczęłam podejrzewać, że zamawiający wykupił lekarstwa w

jakieś innej aptece blisko jego miejsca zamieszkania. Do mnie musiał przebyć długą drogę lub przyjechać taksówką. Jednocześnie nie było już możliwości zwrotu medykamentów do hurtowni farmaceutycznej, gdyż termin już minął. Próbowałam bezskutecznie zlokalizować mojego klienta – w przeciwnym wypadku groziła mi strata prawie 1000 euro, na co nie mogłam sobie pozwolić.

Poszłam więc do domu i zaczęłam prosić don Alvaro o pomoc i wstawiennictwo. Nie miałam w zasadzie innego wyjścia – strata wydawała się nieunikniona.

Następnego dnia rano, jak tylko przyjechałam do pracy, otrzymałam telefon od tego klienta.

Usprawiedliwiał się, mówiąc, że następnego dnia po wszystko przyjedzie. Nie mogłam w to uwierzyć. Wydaje się to łatwe i może

nie takie złe, ale trudno jest uwierzyć w taki „zbieg okoliczności” – to bardzo rzadki przypadek w mojej pracy. Ciągle dziękuję don Alvaro za tak dobre potraktowanie mnie.

Inna łaska, jaką otrzymałam za wstawiennictwem don Alvaro, to również coś niezwykłego, choć pozornie można by ją przypisać przypadkowi.

To był trudny dzień. W aptece panował duży ruch i do wykonania miałam także inne czynności niezwiązane bezpośrednio z obsługą klientów. Zmęczona popełniłam poważny błąd formalny. Po dokonaniu transakcji jednej z klientek zwróciłam kartę ubezpieczenia społecznego, służącą między innymi do weryfikacji recept wystawianych elektronicznie. Taką kartę posiada każdy z nas i jest to naprawdę ważny dokument. Przez przeoczenie oddałam tej klientce

również analogiczną kartę, którą przez nieuwagę pozostawiła u mnie inna pani.

W aptece wiedzieliśmy, że pani, której przez pomyłkę dałam kartę, mieszkała w domu na tym samym placu, gdzie jest nasza apteka, wiedzieliśmy, w której bramie należy jej szukać, ale nie znaleźliśmy jej imienia i nazwiska. Nie mogliśmy zatem ustalić jej numeru telefonu.

Całą sprawę powierzyłam don Alvaro, prosząc o pomoc. W mojej pracy porządek ma fundamentalne znaczenie, a to, co zrobiłam z kartą, było poważnym błędem. Musiałam to naprawić. Ranek minął i do apteki przyszła klientka, będąca, jak się okazało, sąsiadką tej pani, której przez pomyłkę oddałam dwie karty ubezpieczenia zdrowotnego.

Upewniłam się, że rzeczywiście się znają i że chodzi o właściwą osobę. Porosiłam o przekazanie pilnej

prośby o kontakt osobisty lub telefoniczny, jeszcze raz wyjaśniając całą sytuację.

Byłam naprawdę zaskoczona, gdy po kilku minutach przyszła pani, której omyłkowo wydałam dwa dokumenty. Bardzo serdecznie podziękowałam jej za wyświadczoną mi grzeczność. Jestem jednak głęboko przeświadczona, że rozwiązanie tej trudnej dla mnie sytuacji zawdzięczam don Alvaro del Portillo, dlatego też pragnę podzielić się publicznie opisanymi faktami, dając świadectwo łask, jakie otrzymałam za jego wstawiennictwem.

J.V.S. - Hiszpania