



**ЗДРАВСТВЕНА
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА
АПOTEKA ПОЖАРЕВАЦ**

ПЛАН РАДА

ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ

За 2018. годину

Пожаревац, 2018. година



Адреса: Моше Пијаде бр. 4, 12000 Пожаревац
Тел и факс: 381 12 523127, 381 12 527726
www.apotekapozarevac.co.rs



1. САДРЖАЈ

	ОПИС	СТРАНА
1.	САДРЖАЈ	1
2.	ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ЗДРАВСТВЕНОЈ УСТАНОВИ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ	2
2.1.	ПРЕДМЕТ И ЗАДАТАК ПЛАНИРАЊА УСТАНОВЕ	4
3.	ПОЛАЗНЕ ОСНОВЕ	6
4.	ГОДИШЊИ ПЛАН (ПРОГРАМ) РАДА	7
4.1.	ДЕЛАТНОСТ УСТАНОВЕ	7
4.2.	ГОДИШЊИ ПЛАН АКТИВНОСТИ (TOP-DOWN ПЛАНИРАЊЕ)	8
4.3.	SWOT И PEST АНАЛИЗА У СТРАТЕШКОМ ПЛАНИРАЊУ ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ	9
4.3.1.	SWOT анализа	9
4.3.2.	PEST анализа	14
4.4	ОРГАНИЗАЦИЈА УСТАНОВЕ	16
4.5	ЦЕНА УСЛУГЕ	17
4.6	ФИЗИЧКИ ОБИМ ПОСЛОВАЊА	18
4.7.	ЉУДСКИ РЕСУРСИ	18
4.7.1.	НАЧИН РЕШАВАЊА ВИШКОВА И МАЊКОВА ЗАПОСЛЕНИХ	19
4.7.2.	БРОЈ ЗАПОСЛЕНИХ КОЈИ СТИЧУ ПРАВО НА ЈУБИЛАРНУ НАГРАДУ У 2018. ГОДИНИ	20
4.7.3.	НАДОКНАДА ЗА ПРЕВОЗ НА ПОСАО И СА ПОСЛА	20
4.7.4.	ПЛАН СТРУЧНОГ УСАВРШАВАЊА	21
4.8.	DOWN-UP ПЛАНИРАЊЕ	22
4.8.1.	ПЛАН МАРКЕНТИШКИХ АКТИВНОСТИ У 2018. ГОДИНИ	22
4.8.2.	ПЛАН АКТИВНОСТИ ФАРМАКОИНФОРМАТИВНОГ ЦЕНТРА ЗА 2018. ГОДИНУ	24
4.8.3.	ПЛАН РАДА САВЕТОВАЛИШТА ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ	25
4.9.	ПРИМЕНА И УНАПРЕЂЕЊЕ ИСО 9001-2015 (СИСТЕМ МЕНАџМЕНТА КВАЛИТЕТОМ) И ИСО 27001:2013 (ISMS)	26
4.9.1.	СТАНДАРД ISO 9001:2015 – ПЛАН ЗА 2018. ГОДИНУ	26
4.9.2.	СТАНДАРД ISO IEC 27001:2013- ПЛАН ЗА 2018. ГОДИНУ	26
4.10.	ПЛАН СЛУЖБЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОД.	27
4.10.1.	ПЛАН НАБАВКЕ ИТ ОПРЕМЕ ЗА 2018. ГОДИНУ	27
4.10.2.	ПЛАН УСВАЈАЊА И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ НОВИХ СТАНДАРДА	28
4.11.	ПЛАН УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ	29
4.11.1.	ПЛАН СПРОВОЂЕЊА УНУТРАШЊЕ ПРОВЕРЕ КВАЛИТЕТА СТРУЧНОГ РАДА	30
4.11.2.	САРАДЊА ЗУ АПОТЕКА СА ФОНДАЦИЈОМ ЗА КУЛТУРУ КВАЛИТЕТА И ПОСЛОВНУ ИЗВРСНОСТ (FQCE), КОМОРОМ ЗУ И ГРУПАЦИЈОМ АПОТЕКА ПРИВРЕДНЕ КС	31
4.12.	ИНВЕСТИЦИЈЕ У НОВЕ ОБЈЕКТЕ-ПЛАН ФИЗИЧКОГ РАСТА ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ У 2018. ГОДИНИ	32
4.13.	ИНВЕСТИЦИЈЕ У ИНФРАСТРУКТУРУ (ВОЗНИ ПАРК, ИНВЕСТИЦИОНО ОДРЖАВАЊЕ, НАБАВКА ОСНОВНИХ СРЕДСТАВА И СИТНОГ ИНВЕНТАРА) ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ У 2018. ГОДИНИ	33
4.14.	ЗЕЛЕНИ ПЛАН ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ	37
4.14.1.	ПЛАН ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ О УНИШТАВАЊУ ФАРМАЦЕУТСКОГ ОТПАДА У 2018. ГОДИНИ	37
4.14.2.	ПЛАН ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ О РАСХОДОВАЊУ И РЕЦИКЛАЖИ ДОТРАЈАЛЕ ИТ ОПРЕМЕ У 2018. ГОД	37
4.15.	ПРИЛОГ 1: БИЗНИС ПЛАН РАДА САВЕТОВАЛИШТА	38
4.16.	ПРИЛОГ 2: ТЕОРИЈСКА ОСНОВА SWOT И PEST АНАЛИЗЕ	40
5.	ФИНАНСИЈСКИ ИЗВЕШТАЈ ПО ГОТОВИНСКОМ И ОБРАЧУНСКОМ СИСТЕМУ ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ	42

2. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ЗДРАВСТВЕНОЈ УСТАНОВИ АПOTEKA ПОЖАРЕВАЦ

Пословно име: Здравствена установа Апотека Пожаревац
Седиште предузећа: Пожаревац, Моше Пијаде 4.
Број телефона: 012/523-127
Број фах-а: 012/523-127
E-mail: apopo@sbb.rs
web: http://www.apotekapozarevac.co.rs
Датум оснивања: 01.07.1995.
Шифра делатности предузећа: 52310
Матични број: 17029720
Јединствени идентификациони број (ПИБ): 100437081
Оснивач: Град Пожаревац
Власништво: у целини у државном власништву
Текући рачун: 840-450661-34 и 840-450667-16
Овлашћено лице за заступање: спец.фарм. Небојша Јорговановић

Директор
спец.фарм. Небојша Јорговановић
+381 12 523-127
direktor@apotekapozarevac.co.rs

**Помоћник директора
за унутрашњу организацију
и комерцијалне послове**
спец.фарм. Саша Петровић
+381 12 331-133
apopo30@open.telekom.rs

**шеф одељења за финансијске
послове**
виши ецц. Тамара
Петровић
+381 12 523-127
finansije@apotekapozarevac.co.rs

**шеф одељења за опште, правне и
кадровске послове**
дипл.правник Иван Лазаревић
+381 12 523-127
zastitnik@apotekapozarevac.co.rs

председник Комисије за Јавне набавке
спец.фарм. Александар Шиник
+381 12 7515-808
apopo7@open.telekom.rs

Представник за КЕ и фарм.технологију
спец.фарм. Јелена Трифуновић
+381 12 523-126
jelenat66@hotmail.co

Представник руководства за квалитет
спец.фарм. Драгана Филиповић
+381 12 523-126
apopo10@open.telekom.rs

Представник руководства за сигурност
Слободан Перућица
+381 12 522-490
itsluzba@apotekapozarevac.co.rs

Дежурна апотека "Васа Пелагић"
спец.фарм. Јасмина Миловановић
+381 12 523-126; 540-460
apopo10@open.telekom.rs

Информације о лековима
Фармакоинформативни центар
спец.фарм. Снежана Закошек
+381 12 522-576
farminfo@apotekapozarevac.co.rs

**Одговорно лице за заштиту и
безбедност на раду** Дејан Живуловић
+381 12 523-127
zastitnik@apotekapozarevac.co.rs

УВОДНА РЕЧ

Човек са планом је вођа, Установа са планом је лидер свог пословног делокруга.

Планирање је континуирани процес и основна је фаза процеса управљања.

План рада Здравствене Установе Апотека Пожаревац првенствено се базира на ВЕЛИКОЈ ПРЕДУЗИМЉИВОСТИ при планирању, ЧОВЕЧНОСТИ при извођењу и СКРОМНОСТИ након успешног окончања.

2.1. ПРЕДМЕТ И ЗАДАТАК ПЛАНИРАЊА УСТАНОВЕ

Фармацеутска здравствена делатност је сегмент пружања услуга у здравству и представља део система у оквиру примарне здравствене заштите становништва. Она се у Здравственој установи Апотека Пожаревац, носиоцу признања „Оскар квалитета“ у свим категоријама лидерства, не ослања само на издавање лекова и продају производа, већ на пружање „фармацеутске услуге“ везане за лек и друге производе, јер корисници желе савет и услугу која превазилази стандардну праксу. Тако фармација Браничевског округа постаје независна и неопходна веза између индустрије, веледрогерија, система здравствене заштите и пацијента/потрошача, односно свих заинтересованих страна. Реализацијом годишњег плана Здравствена Установа остаје важан и равноправан пословни партнер који има оптималан третман, како од фармацеутске индустрије, тако и од свеукупног здравственог система. Нови концепт квалитета посматра здравствену установу као отворен систем који је у перманентној интеракцији са околином. *Праћење и усаглашавање са садашњим токовима и правовремене промене у будућности у свим областима живота и рада су предуслов доброг пословања.*

Важан циљ Здравствене установе Апотека Пожаревац (у даљем тексту: Установа) је да постане диверзификована установа: да употпуњује и проширује продајни асортиман укључењем нових производа и услуга, који се разликују од досадашњих, а у складу са описом делатности, негује тимски рад, препознаје вредности, користи ресурсе, побољшава услугу и уводи иновације.

Непромењиви задатак фармацеутског сектора је сачувати прокламоване етичке норме и корпус професионалних вредности.

Променљиви задаци су последица измењене друштвене климе, демографске структуре праћене старењем становништва, високих захтева за правима и повластитама савремених пацијената, перманентне реформе здравствених система и нове технологије. Зато Установа мора:

- Бити одговоран партнер заједници у активностима које ће превенцијом и едукацијом подизати квалитет живота наших грађана
- Усагласити пословање са новим задацима и очекивањима
- Увести нове научне области у спектре знања запослених, а у складу са захтевима Правилника о континуираној едукацији
- Учествовати у спровођењу и унапређењу система квалитета
- Креирати иновативне пакете услуга према пацијентима (корисницима)
- Вршити брзу размену информација и доношење одлука у вертикалном и хоризонталном правцу, са тежиштем на коришћењу информационих технологија.

Одлуком о оснивању Установе и Статутом Установе, предмет планирања у Здравственој установи Апотека Пожаревац у Пожаревцу су сви послови и задаци у оквиру фармацеутске здравствене делатности:

- Промоција здравља, односно здравствено васпитање и саветовање за очување и унапређење здравља правилном употребом лекова и одређених врста медицинских средстава;
- Промет на мало лекова и одређених врста медицинских средстава, а на основу планова за набавку лекова и медицинских средстава за редовне и ванредне потребе;
- Праћење савремених стручних и научних достигнућа у области фармакотерапије и пружање грађанима, здравственим радницима, другим здравственим установама, приватној пракси, као и другим заинтересованим субјектима, информација о лековима и одређеним врстама медицинских средстава;
- Саветовање пацијената о правилној употреби лекова и одређених медицинских средстава;
- Израда магистралних лекова;
- Други послови у складу са законом.

План представља заједнички интерес свих запослених. Остварењем задатака из области фармацеутске здравствене заштите унапређујемо здравствену културу становништва и услове рада.

Задаци у 2018. години условљавају суочавање и превазилажење свих пословних проблема, проширење мреже апотека и апотекарских станица на основу сагласности Министарства здравља, реализација планираног и задржавање лидерске позиције у области апотекарства Браничевског округа.

Планирање у Здравственој Установи Апотека Пожаревац захтева свесно одређивање правила деловања и темељење одлука на сврси, знању и исправним проценама. Циљеви су важна крајња тачка, према којој су усмерене, како организационе, тако и индивидуалне активности.

3. ПОЛАЗНЕ ОСНОВЕ

-Прописи према којима се обавља пословање и финансирање Установе:

- ОДЛУКА О ОСНИВАЊУ И ПРЕУЗИМАЊУ ОСНИВАЧКИХ ПРАВА НАД АПОТЕКАРСКОМ УСТАНОВОМ "ПОЖАРЕВАЦ" ПОЖАРЕВАЦ ("Сл. гласник града Пожареваца", бр. 3/2009)
- ЗАКОН О ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ ("Сл. гласник РС", бр. 107/2005, 72/2009 - др. закон, 88/2010, 99/2010 и 57/2011, 119/2012, 45/2013-др.закон, 93/2014, 96/2015 и 106/2015)
- ЗАКОН О ЗДРАВСТВЕНОМ ОСИГУРАЊУ ("Сл. гласник РС", бр.107/2005, 109/2005-испр., 57/2011, 110/2012, 119/2012, 99/2014, 123/2014, 126/2014 – одлука УС, 106/2015 и 10/2016-др.закон)
- ЗАКОН О ЈАВНИМ СЛУЖБАМА ("Сл. гласник РС", бр. 42/91, 71/94, 79/2005,81/2005 - 83/2005 и 83/2014)
- ЗАКОН О ЛЕКОВИМА И МЕДИЦИНСКИМ СРЕДСТВИМА ("Сл. гласник РС", бр. 30/2010 и 107/2012)
- ЗАКОН О РАДУ („Сл.гласник РС“, бр.24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014 и 13/2017*одлука УС)
- ЗАКОН О ЈАВНИМ НАБАВКАМА („Сл.гласник РС“ број 124/2012, 14/2015 и 68/2015)
- ПРАВИЛНИК О БЛИЖИМ УСЛОВИМА ЗА ОБАВЉАЊЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И ДРУГИМ ОБЛИЦИМА ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ ("Сл. гласник РС", бр. 43/2006, 112/2009, 50/2010, 79/2011, 10/2012 – др.правилник, 119/2012 – др.правилник и 22/2013)
- УРЕДБА О ПЛАНУ МРЕЖЕ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА ("Сл. гласник РС", бр. 42/2006, 119/2007, 84/2008, 71/2009, 85/2009, 24/2010, 6/2012 и 37/2012, 8/2014 и 92/2015)
- СТАТУТ УСТАНОВЕ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ У ПОЖАРЕВЦУ ("Сл. гласник града Пожареваца", бр. 4/2009)
- УРЕДБА О КОЕФИЦИЈЕНТИМА ЗА ОБРАЧУН И ИСПЛАТУ ПЛАТА ЗАПОСЛЕНИХ У ЈАВНИМ СЛУЖБАМА ("Сл. гласник РС", бр. 44/2001, 15/2002, 30/2002, 32/2002 - испр., 69/2002, 78/2002, 61/2003, 121/2003, 130/2003, 67/2004, 120/2004, 5/2005, 26/2005, 81/2005, 105/2005, 109/2005, 27/2006, 32/2006, 58/2006, 82/2006, 106/2006, 10/2007, 40/2007, 60/2007, 91/2007, 106/2007, 7/2008, 9/2008, 24/2008, 26/2008, 31/2008, 44/2008, 54/2008, 108/2008, 113/2008, 79/2009, 25/2010, 91/2010, 20/2011, 65/2011, 100/2011, 11/2012, 124/2012, 8/2013, 4/2014 и 58/2014)
- ПО С Е Б А Н КОЛЕКТИВНИ УГОВОР ЗА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ ЧИЈИ ЈЕ ОСНИВАЧ РЕПУБЛИКА СРБИЈА, АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА И ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ (“Сл. Гласник РС“ бр. 1/2015)
- КОЛЕКТИВНИ УГОВОР КОД ПОСЛОДАВЦА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ БРОЈ 1334 ОД 15.08.2016.

4. ГОДИШЊИ ПЛАН (ПРОГРАМ) РАДА

4.1. ДЕЛАТНОСТ УСТАНОВЕ

Фармацеутска здравствена делатност је дефинисана чланом 100. Закона о здравственој заштити (“Сл. Гласник РС” бр. 107/05) и обухвата:

- Промоцију здравља, односно здравствено васпитање и саветовање за очување и унапређење здравља правилном употребом лекова и одређених врста медицинских средстава
- промет на мало лекова и одређених врста медицинских средстава, а на основу планова за набавку лекова и медицинских средстава за редовне и ванредне потребе
- праћење савремених стручних и научних достигнућа у области фармакотерапије и пружање грађанима, здравственим радницима, другим здравственим установама и приватној пракси, као и другим заинтересованим субјектима, информација о лековима и одређеним врстама медицинских средстава
- саветовање за правилну употребу лекова и одређених медицинских средстава, односно упутства за њихову правилну употребу
- израду магистралних лекова
- друге послове, у складу са Законом
- организацију и спровођење унутрашњег надзора над стучним радом и
- континуирану едукацију запослених, ученика и студената фармацеутске струке.

Установа популаризује значај фармацеута у процесима образовања будућих здравствених радника. Она пружа извођење најквалитетније практичне наставе за ученике и студенте и остварење законског програма спровођења стажа за приправнике фармацеуте и фармацеутске техничаре.

Основни задатак Установе је што боља снабдевеност лековима, помагалима, помоћним лековитим средствима, санитетско-медицинским материјалима, апаратима и пружање што квалитетније фармацеутске здравствене заштите. У апотеци се обавља фармацеутска здравствена делатност у складу са Добром апотекарском праксом. Поред промета лекова и медицинсклих средстава, апотека снабдева грађане и дечијом храном, дијететским производима, одређеним врстама козметичких и других средстава за заштиту здравља у складу са законским прописима.

Закон о порезу на додату вредност (01.01.2014.) дефинисао је да се промет лекова, хуманих млека и одређених медицинских средстава опорезује по посебној стопи ПДВ од 10%.

Одлуком Владе РС („Сл.Гласник РС“ бр.86/15 од 14.10.2015.) повећана је маржа за лекове чији је режим издавања на рецепт, а који се не налазе на Листи лекова који се прописују и издају на терет средстава обавезног здравственог осигурања.

Критеријуми за формирање цена лекова у промету на мало дефинисани су Уредбом о критеријумима за формирање цена лекова за употребу у хуманој медицини, чији је режим издавања на рецепт:

1. За лекове чији је режим издавања на рецепт и који су на Листи лекова који се прописују и издају на терет средстава обвезног здравственог осигурања у висини од 12%
2. За лекове чији је режим издавања на рецепт и који се не налазе на Листи лекова у висини према Моделу клизећих маржи.

4.2. ГОДИШЊИ ПЛАН АКТИВНОСТИ (TOP-DOWN ПЛАНИРАЊЕ)

ПЛАНИРАНЕ АКТИВНОСТИ, ЗАДАЦИ И ЦИЉЕВИ УСТАНОВЕ У 2018. ГОДИНИ:

- Пажљиви избор стратегије
- Афирмација друштвеног положаја фармацеута
- Правилно планирање физичког раста Установе – (отварање апотека у општинским домовима здравља, или на локацијама територијално блиским домовима здравља)
- Проширење услуга увођењем нових пакета и односима са корисницима
- Повећање комерцијалне продаје
- Улагање у ширу друштвену заједницу у складу са могућностима и законском регулативом
- Адекватно управљање финансијским ресурсима
- Основни задаци Установе: што боља снабдевеност лековима, помагалима, помоћним лековитим средствима, санитетско-медицинским материјалима и апаратима и пружање што квалитетније фармацеутске здравствене заштите
- Континуирана едукација запослених
- Развој фармацеутске здравствене заштите-унапређење, очување здравља људи, рано откривање и адекватно лечење болести
- Предузимање превентивних и корективних мера за унапређење система менаџмента квалитетом(QMC) Стандарда ИСО 9001:2015 и целокупног ИСМС-ИСО 27001:2013, као и интеграција свих стандарда.
- План јавних набавки добара и услуга

4.3. SWOT И PEST АНАЛИЗА У СТРАТЕШКОМ ПЛАНИРАЊУ ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ

Циљеви стратешког планирања (погледати ПРИЛОГ) ЗУ Апотека Пожаревац су:

- Побољшање квалитета
- Фокусирање ресурса на основне вештине и способности
- Идентификовање, задржавање и стварање могућности за будућност
- Јачање унутрашње организације, администрације и морала.

4.3.1. SWOT анализа

Фактори који помажу спољашњег порекла

ПРИЛИКЕ

ЦЕНТРАЛНИ ТЕНДЕР РФЗО
ПРОМЕНА ФАРМАКОПОЛИТИКЕ У СРБИЈИ,
МОДЕЛ КЛИЗЕЋИХ МАРЖИ,
СТАРОСТ ПОПУЛАЦИЈЕ,
ПОНОВНА КУПОВИНА,
ПРОМОТИВНЕ АКЦИЈЕ
ЕДУКАЦИЈА СТАНОВНИШТВА,
УСКЛАЂЕНОСТ ЦЕНА,
НАПРЕДАК НАУКЕ

Фактори који штете-спољашњег порекла

ПРЕТЋЕ НЕПОСТОЈАЊЕ ЗАКОНА О
ФАРМ: ДЕЛАТНОСТИ, УГОВОР РФЗО СА
ПРИВАТНИМ АПОТЕКАМА
НЕКОНТРОЛИСАНО ОТВАРАЊЕ НОВИХ
АПОТЕКА СМАЊЕЊЕ БРОЈА ПРОПИСАНИХ
РЕЦЕПАТА, ТЕНДЕРСКО СНАБДЕВАЊЕ
ДРЖАВНИХ АПОТЕКА ЗАКОН О ИЗМИРЕЊУ
НОВЧАНИХ ОБАВЕЗА СТРОГИ РЕЖИМ
ПРОПИСИВАЊА ЛЕКОВА НИСКА ПЛАТЕЖНА
МОЋ, СТРОГА КОНТРОЛА ПРОПИСАНИХ
РЕЦЕПАТА, ДЕФИЦИТ
ЛЕКОВА, НЕЛОЈАЛНА КОНКУРЕНЦИЈА, ПАД
БОНИТЕТА

Фактори који штете-унутрашњег порекла

СЛАБОСТИ

МОТИВИСАНОСТ
МАРКЕТИНГ
НАГРАЂИВАЊЕ
РОКОВИ
РАСХОДИ
ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА
КОНТРОЛЕ
МАРЖА
НЕАДЕКВАТАН БРОЈ ЗАПОСЛЕНИХ

Фактори који помажу-унутрашњег порекла

СНАГА

КАДРОВИ
МРЕЖА
ИМИЦ
ЕНТЕРИЈЕР
СНАБДЕВЕНОСТ
ИНФОРМАТИВНИ СИСТЕМ, ИСО СТАНДАРДИ
ДОСТУПНОСТ
РЕЦЕПТИ

Снага (Strenght) ЗУ Апотека Пожаревац:

1. Кадрови-искуство, стучност, организација службе-тимски рад, континуирана едукација запослених;
2. Мрежа апотека – територијална покривеност целог Браничевског окурга;
3. Висок имиџ установе - дугогодишњи рад, стручност, искуство;
4. Квалитетан ентеријер објекта - адаптиране апотеке својим изгледом задовољавају савремене потребе друштва;
5. Добра снабдевеност свим лековима и лековитим средствима;
6. Информациони систем којим апотека располаже омогућава бржу обраду података, рецепата, праћење залиха и потрошње, али и прилагођавање и креирање асортимана у складу са захтевима тржишта;
7. Квалитетан систем рада (потврда за то су апсолутни Оскар за квалитет рада у 2010.год.) и стандарди ИСО 27001:2013, и ИСО 9001:2015 у пословању;
8. Висок ниво доступности фармацеутске услуге – отварање нових апотека у периферним деловима града, као и у сеоским срединама, при чему је фармацеутска услуга доступнија нашим грађанима, а самим тим су смањене гужве у постојећим објектима;

Слабости (weaknesses)- ЗУ Апотека Пожаревац:

1. Недовољна мотивисаност одређеног броја радника, проблеми у несавесном сагледавању права и обавеза запослених;
2. Неискусан маркетиншки тим;
3. Немогућност награђивања одређених запослених због законског ограничења плата за буџетске кориснике;
4. Асортиман производа прилагођен здравственим принципима (велики број лекова због кратког рока и ограниченог времена употребе-серуми, вакцине), честе промене листе лекова доводе Установу у ситуацију повећаних расхода;
5. Велика тензија од стране пацијената за остваривање својих права, уз могућност претњи што додатно отежава рад запослених;
6. Издавање лекова на рецепт уз повећане контроле постаје тешка енигма решавања слагалице бројки и слова што уз контролу свих података који се тичу административне исправности рецепата запосленом оставља мало времена за примену постулата фармацеутске здравствене заштите у пракси;
7. Ниска вредност малопродајне марже лекова (12%) – у земљама окружења проценат марже је далеко већи;

Могућности – прилике - ЗУ Апотека Пожаревац:

1. Централизовани систем јавних набавки је могућност униформног начина рада за државни и приватни фармацеутски сектор у Србији;
2. Промена фармакополитике у Србији може успоставити реалан курс за цене лекова и скраћење рокова плаћања, али морају се избалансирати три фактора: адекватна цена, стабилност снабдевања и безбедност пацијената;
3. Модел клизећих маржи, донет Уредбом о критеријумима за формирање цена лекова за употребу у хуманој медицини, чији је режим издавања на рецепт и који се не налазе на Листи лекова, омогућава једнообразно формирање цена са приватним сектором и повећање конкурентности државног апотекарства по основу стучности, љубазности и квалитета фармацеутске услуге;
4. Људски век је све дужи, што намеће потребу за понудом ефикасних лекова старијој популацији;
5. Неопходност поновне куповине (лек, као и медицинска средства и дијететски производи који подлежу поновној куповини);
6. Промотивно-образовне акције Министарства здравља и запослених имају за циљ подизање здравствене културе становништва, јер податак да превентивна здравствена заштита доноси уштеду од 4\$ по болничком дану довољно говори о смањењу трошкова и појединца и државе;
7. Добра здравствена едукација становништва доводи до повећања куповине препарата у циљу превенције болести па самим тим и до пораста прихода установе;
8. Усклађеност цена лекова са ценама истих у земљама окружења доводи до редовних испорука и стабилног тржишта;
9. Велики напредак науке, ефикасније лечење бактеријских и вирусних инфекција;

Претње - ЗУ Апотека Пожаревац:

1. Позиционирање фармацеутске делатности првенствено у сферу бизниса и постојање само Нацрта Закона о фармацеутској делатности, који се највероватније неће усвојити, омогућава постојање нелојалне конкуренције и нелојалних поступака у пословању приватног фармацеутског сектора и ланаца апотека (неквалификована радна снага, непоштовање Закона о раду, избор апотеке од стране корисника услуга по сниженој цени робе, а не стручности кадра). Тиме фармацеутска делатност губи своју првенствену улогу доступности лекова, стучног саветовања и превенције, па се може довести у питање здравље људи, корисника услуга и етичност струке.
2. Због недефинисаних услова за отварање апотеке, у претходном периоду дошло је до отварања нових апотека, које потписују, без претходне контроле, уговоре са РФЗО, јер не постоји никакав критеријум који би држава поставила као услов за рад са средствима осигураника (план мрежа и за приватни сектор, удаљеност између апотека, квалитет рада, контрола снабдевености,...). Све то угрожава рад постојећих апотека, смањује приход и доводи у питање опстанак Установе.
3. Тендерско снабдевање ЗУ Апотека Пожаревац представља спорији и административно гломазнији процес од слободне набавке лекова и ортопедских помагала. Јавне набавке носе са собом неколико различитих проблема који могу представљати камен спотицања за Установу у будућем раду и да додатно доведу до пада промета, а самим тим и

прихода. Као основни проблем тендерског планирања је прецизност планиране количине и асортимана лекова. Поред тога, стављање нових лекова на листу лекова РФЗО-а у промет и динамика њиховог прописивања је нешто што ЗУ Апотека Пожаревац дисквалификује у промету, а не даје могућност прецизног планирања тендерске набавке. Такође, лекови који се скидају са листе лекова могу бити оптерећење за лагер, односно лош план потреба ЗУ Апотека Пожаревац и непотребни трошак, ако постану расход Установе.

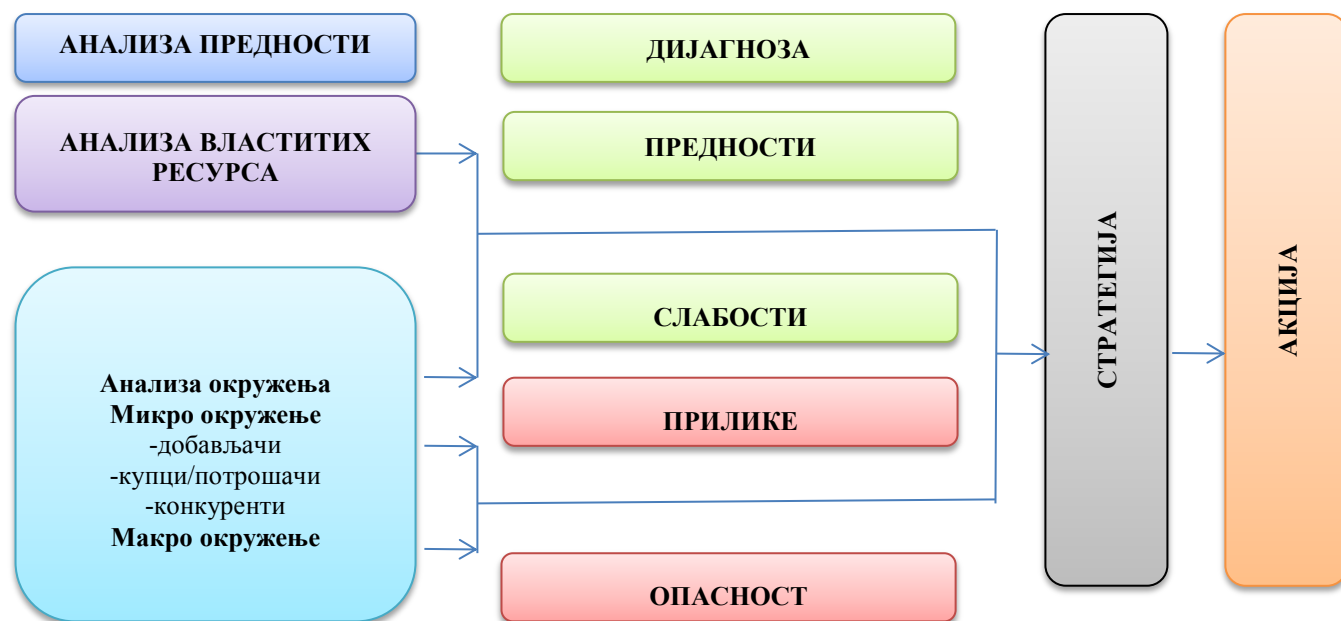
4. Смањење броја прописаних рецепата проистиче из чињенице да је лимитирањем броја дијагноза за одређене лекове смањена могућност лекара да ординира лек за одређене болести, а пацијенти су приморани да исти купе по пуној цени. Ефекат би био повољан када би финансијска моћ нашег становништва била боља, али пацијенти, сагледавајући платежну моћ, најчешће нису у могућности да препоручену терапију себи купе
5. Раскидање уговора о закупу пословног простора између Установе и Домова здравља и издавање истих приватним апотекарским установама, директно угрожава егзистенцију Установе.
6. Закон о апотекарској делатности је требао поставити прецизан план мреже свих апотека на територији Србије, али и униформисати услове склапања уговора са РФЗО, као и одржавање мреже примрне здравствене заштите у руралним срединама. Такође, битна претња је и квалитет образовања у великом броју новоотворених високошколских образовних установа и пад цене рада, услед непланске хиперпродукције дипл.фармацеута.
7. Закон о забрани запошљавања у државним установама прети да угрози рад Установе, јер постоји природни одлив запослених, без могућности одржавања оптималног броја радника.
8. Потписивањем уговора између РФЗО-а и приватних апотека за издавање лекова на рецепт, директно се умањује приход Установе који је реализован фактурисањем рецепата. Смањењем броја фактурисаних рецепата, губи се и одређени комерцијални промет који је оствариван продајом пратеће терапије. Непостојање униформног става у уговору РФЗО-а са државним и приватним фармацеутским сектором, обавезује Установу да лекове и ортопедска помагала набавља у складу са Законом о јавним набавкама
9. Пооштреним режимом продаје лекова, односно неопходност рецепата за све ширу палету лекова, не оставља могућност стручног ни саветодавног учешћа фармацеута у примарној здравственој заштити, а самим тим смањује финансијске ефекте у пословању.
10. Велики број незапослених, ниска примања и инфлација доприносе мањој куповној моћи наших суграђана, што се рефлектује на финансијски ефекат пословања.
11. Повећана контрола издатих рецепата, где уз контролу дијагноза, количина издатог лека, као и дужине терапије долази до оспоравања одређеног броја рецепата од стране РФЗО и на тај начин умањење финансијског износа фактуре. Поред тога, тривијалне грешке на рецептима, као што су: непотписан рецепт од стране пацијента, неисправна шифра лека и протекао рок рецепта спадају у финансијски негативни ефекат, јер ти рецепти бивају оспорени.

12. Нередовна исплата дуга апотеке према велетрговинама може довести до вештачког дефицита лекова.
13. Нелојална конкуренција и даље послује по принципу слободног формирања цена при чему врше снижавања цене лекова одређеним данима или се одричу било какве зараде да би привукли већи број корисника услуга.
14. Пад бонитета који је оствариван на динамици плаћања према велетрговинама је неминован, јер чињеница да Установа РФЗО дугује, аутоматски онемогућава праћење уговорених рокова плаћања, па самим тим и екстра бонитета за унапред договорене промете.

Ове околности представљају један зачарани круг у коме послују РФЗО, Установа и велетрговине, што ће на крају угрозити пословање не само целог ланца примарне здравствене заштите, већ ће довести и до дефицита лекова, а као крајњи резултат дефицита новца довести до угрожавања здравља наших грађана, јер неће бити у могућности да добију адекватну здравствену заштиту.

Након израде **SWOT** анализе процењен је сваки параметар посебно, тј. процењене су предности и слабости, као и прилике и претње. Након тога, креирана је **матрица слабости**. Овај концепт нам даје одговоре на два кључна питања:

- Где су прилике и претње ?
- Како ЗУ Апотека Пожаревац фокусира снаге, а редукује слабости ?



Користећи позитивне трендове окружења (повољни демографски токови, неопходност поновне куповине, побољшање примарне здравствене заштите) и комбинујући их са својим предностима (кадрови, стручност, доступност услуге, орјентисаност на потрошача), Установа може да остварује позитивне резултате само уколико се униформишу начини снабдевања

приватних и државни апотека тј. централни тендер за све кориснике јавних средстава осигураника, односно изједначавање уговора потписаних са РФЗО-ом.

Највећа претња, свакако је пад промета ЗУ Апотека Пожаревац (фактурног и комерцијалног) јер тиме долазимо у ситуацију да Установа није у могућности да ликвидно послује на тржишту односно да редовно измирује своје обавезе према добављачима, а самим тим и редовност исплате дохотка запосленима је под знаком питања.

4.3.2. PEST анализа

-Политичко окружење-

1. Законска регулатива и поштовање исте (Закон здравствене заштите, Закон о лековима, Закон здравственог осигурања, Закон о Коморама);
2. Опорезивање;
3. Закон о запошљавању;
4. Законска регулатива конкурентског окружења.
5. Локална самоуправа као оснивач
6. Закон о јавним набавкама

-Економско окружење-

1. Економска криза, смањена куповна моћ становништва;
2. Монетарна политика;
3. Буџет владе;
4. Незапосленост;
5. Курс валута;
6. Инфлација;
7. Дефинисана маржа;

-Социо-културно окружење-

1. Расподела дохотка;
2. Демографија;
3. Радна снага;
4. Промена животног стила;
5. Ставови према раду и одмору;
6. Образовање;
7. Здравље и добит;
8. Животни услови-дужи људски век.

-Технолошко окружење-

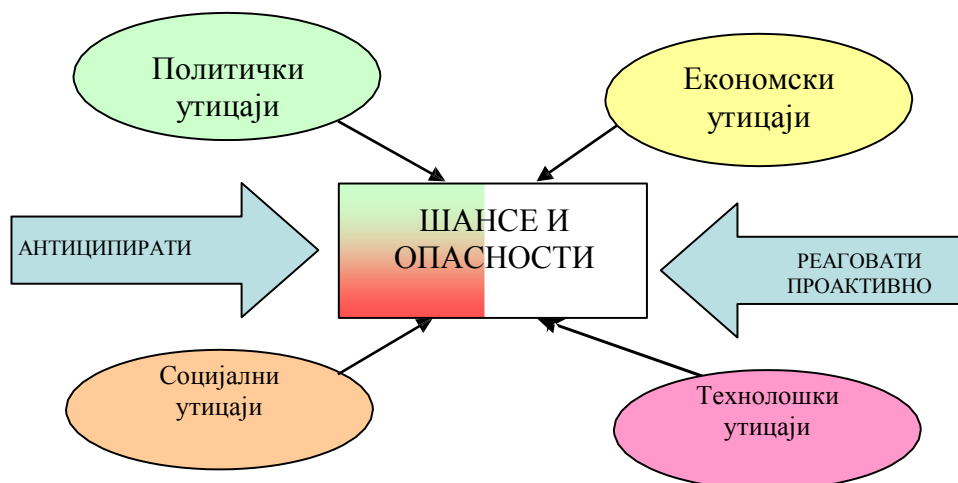
1. Нови проналасци и развој (фармацеутска наука);
2. Брзина преноса информација;
3. Могућност информативних технологија;
4. Интернет

5. Инфраструктура

6. Апаратуре и алати за израду магистралних лекова

Параметри из PEST анализе говоре да је окружење у ком послује ЗУ Апотека Пожаревац прилично депресирано економском кризом, а претпоставке су да ће и наредни период бити врло тежак, ако не и тежи од претходног.

Циљ ЗУ Апотека Пожаревац треба да буде усмерен ка потврди поверења корисника у њен квалитет и да својом стручношћу и савременим технолошким приступима оствари нове видове комуникације са корисницима услуга, при чему би задржала позицију лидера апотекарства Браничевског округа. Поред издавања лекова на рецепт, своје услуге треба да диспергује путем интернета млађој популацији коју би заинтересовала за теме које се тичу њихове животне доби. Предстојећи период за ЗУ Апотека Пожаревац прети великом неизвесношћу, али на запосленима је обавеза да квалитетном услугом и стручношћу кроз будући рад не само задрже постојеће, већ и прошире број корисника наших услуга.



4.4. ОРГАНИЗАЦИЈА УСТАНОВЕ

Закон о Здравственој заштити ("Сл.гласник РС" бр. 107. од 02.12.2005. године) дефинише да је ЗУ Апотека Пожаревац у државној својини, да се оснива за територију једне или више општина у складу са планом мреже, а да је оснивач општина или град у којој се налази седиште апотеке. Град Пожаревац је оснивач апотеке и преузео је оснивачка права од 01.01.2007. године.

У оквиру Установе која територијално покрива цео Браничевски округ, послује 34 организационе јединице: 10 апотека, 4 огранка апотека и 20 јединица за издавање готових лекова и у свима су руководиоци дипломирани фармацеути или дипломирани фармацеути специјалисти, што је у складу са Законом.

Шест јединица за издавање готових лекова не испуњава законске потребе у величини простора и опреми, да би били у функцији рада којим руководи дипломирани фармацеут. Планира се sukcesивно обезбеђивање средстава за трансформацију истих, сходно промету у тим јединицама.

Мрежа јединица Установе:

	Организац. Јединица		Општина	Руководилац
1.	Васа Пелагић	Апотека	Пожаревац	Спец.фарм.
2.	Здравље	Апотека	Пожаревац	Маг.фарм.
3.	Јован Шербановић	Апотека	Пожаревац	Маг.фарм.
4.	Јован Покорни	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Спец.фарм.
5.	Јован Туцаков	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Спец.фарм.
6.	Костолац	Апотека	Пожаревац	Маг.фарм.
7.	Ескулап	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Спец.фарм.
8.	Хигија	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Спец.фарм.
9.	Лек	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Спец.фарм.
10.	Велико Градиште	Апотека	В.Градиште	Маг.фарм.
11.	Голубац	Апотека	Голубац	Маг.фарм.
12.	Кучево	Апотека	Кучево	Маг.фарм.
13.	Раброво	Огранак апотеке	Кучево	Маг.фарм.
14.	Мало Црниће	Огранак апотеке	Мало Црниће	Маг.фарм.
15.	Петровац 1	Апотека	Петровац	Спец.фарм.
16.	Велико Лаоле	Огранак апотеке	Петровац	Маг.фарм.
17.	Рановац	Јединица за издавање готових лекова	Петровац	Маг.фарм.
18.	Шетоње	Јединица за издавање готових лекова	Петровац	Маг.фарм.
19.	Жагубица	Апотека	Жагубица	Маг.фарм.
20.	Жагубица 2	Огранак апотеке	Жагубица	Маг.фарм.
21.	Крепољин	Огранак апотеке	Жагубица	Маг.фарм.
22.	Жабари	Апотека	Жабари	Спец.фарм.
23.	Александровац	Огранак апотеке	Жабари	Маг.фарм.
24.	Кличевац	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Маг.фарм.
25.	Мајиловац	Јединица за издавање готових лекова	В.Градиште	Маг.фарм.
26.	Средњево	Јединица за издавање готових лекова	В.Градиште	Маг.фарм.
27.	Браничево	Јединица за издавање готових лекова	Голубац	Маг.фарм.
28.	Божевац	Јединица за издавање готових лекова	Мало Црниће	Маг.фарм.
29.	Смољинац	Јединица за издавање готових лекова	Мало Црниће	Спец.фарм.
30.	Лазница	Јединица за издавање готових лекова	Жагубица	Маг.фарм.
31.	Пољана	Јединица за издавање готових лекова	Пожаревац	Маг.фарм.
32.	Породин	Јединица за издавање готових лекова	Жабари	Маг.фарм.
33.	Волуја	Јединица за издавање готових лекова	Кучево	Маг.фарм.
34.	Кучево 2	Јединица за издавање готових лекова	Кучево	Маг.фарм.

4.5. ЦЕНА УСЛУГЕ

Установа приход остварује на више начина:

1. Комерцијално пословање са маржом од 12% за лекове са позитивне листе и 20% за осталу робу која је предмет продаје у апотеци.
2. Применом Модела клизних маржи који важи за лекове са негативне листе којима је режим издавања рецепт, а не иду на терет РФЗО и ОТЦ препарата:
 - Цена лекова на велико по паковању у РСД 00-300,00 - трошкови промета на мало до 25%
 - Цена лекова на велико по паковању у РСД 300,01-600,00 - трошкови промета на мало до 20%
 - Цена лекова на велико по паковању у РСД 600,01-1800,00 - трошкови промета на мало до 16%
 - Цена лекова на велико по паковању у РСД 1800,01-8000,00 - трошкови промета на мало до 12%
 - Цена лекова на велико по паковању у РСД изнад 8000,01 - трошкови промета на мало 960,00 РСД
3. Републичком Заводу за здравствено осигурање (Филијала Браничевског округа) се фактуришу лекови са позитивне листе (листа А) преко рецепата по набавној цени и маржом од 12%. Помагала се фактуришу на налог по набавној цени и маржом од 4%, по уговору потписаним са РФЗО.
4. За остале филијале Завода за здравствено осигурање и друге кориснике (избеглице, прогнана лица, стране ковенције) фактурише се по наведеним условима из тачке 2., као и за осигуранике филијале Браничевског округа, рецепти се достављају филијали која их обрађује.
5. Требовања и други екстерни рачуни фактуришу се са маржом од 12% за лекове, 20% за другу робу и пореској стопи од 10% или 20% у складу са Законом о порезу на додатну вредност.
6. Сви регистровани лекови (позитивна и негативна листа), одређена помагала и хумана млека подлежу обрачуна и плаћању пореза на промет по посебној стопи од 10%, а за осталу робу обрачунава се порез по општој пореској стопи од 20% ("Сл.Гласник РС" бр.61/05).
7. Порез на продајну цену се обрачунава и плаћа у складу са законом о ПДВ-у. Цену апотекарских услуга (радна такса) одређује Управни одбор Установе.

4.6. ФИЗИЧКИ ОБИМ ПОСЛОВАЊА

Физички обим пословања исказује се преко 2 групе услуга:

1. Комерцијална продаја (ручна продаја и књига рецептуре, екстерни рачуни правним и физичким лицима, војни рецепти и др.).
2. Рецепти фактурисани Републичком Фонду за здравствено осигурање.

Издавање једног готовог лека у ручној продаји по рецепту или требовању (независно од броја паковања) представља једну услугу - издавање.

Магистрални и галенски препарати су подељени у 4 групе по сложености послова.

За план 2018. године узима се основица из реализације 2017. године. (закључно са 30.09.2017. год.). План услуга за 2018. годину је следећи:

Физички обим пословања пројектован из 9 месеци	План за 2018.
Број услуга у ручној продаји (без услуге издатих рецепата)	2.300.000
Број издатих рецепата и налога	900.000

4.7. ЉУДСКИ РЕСУРСИ

Вредимо колико и људи који Установу чине, људи који у Установи раде.

Пропис којим се регулишу коефицијенти за обрачун плата:

УРЕДБА О КОЕФИЦИЈЕНТИМА ЗА ОБРАЧУН И ИСПЛАТУ ПЛАТА ЗАПОСЛЕНИХ У ЈАВНИМ СЛУЖБАМА ("Сл. гласник РС", бр. 44/2001, 15/2002, 30/2002, 32/2002 - испр., 69/2002, 78/2002, 61/2003, 121/2003, 130/2003, 67/2004, 120/2004, 5/2005, 26/2005, 81/2005, 105/2005, 109/2005, 27/2006, 32/2006, 58/2006, 82/2006, 106/2006, 10/2007, 40/2007, 60/2007, 91/2007, 106/2007, 7/2008, 9/2008, 24/2008, 26/2008, 31/2008, 44/2008, 54/2008, 108/2008 и 113/2008)

На дан 30.09.2017. године Установа је имала 124 стално запослених радника и 5 на одређено време.

РАДНО МЕСТО	Неодређено време	Одређено време
Дипл.фарм. специјалисти	14	0
Дипл. Фармацеути	36	3
Дипл. Економиста	1	0
Дипл. Правник	1	0
Дипл. Инг. Информатике	0	1
Фарм. Техничари	53	1
Административни радници	7	0
Спремачице	12	0
Укупно радника	124	5

Процес заснивања радног односа у ЗУ Апотека Пожаревац усклађен је са обимом посла и бројем запослених који завршавају радни век одласком у пензију и дефинисан је законском регулативом о забрани запошљавања у јавном сектору.

План кадрова се показује као строго дефинисан и скоро немогуће промењив кроз сталне програме рационализације, контроле и захтеве од стране Владе Републике Србије, Министарства здравља и Завода за јавно здравље Србије Батут.

План кадрова за дипломиране фармацеуте стажере и фармацеутске техничаре волонтере биће у складу са организационим могућностима Установе, уз могућност обављања волонтерског стажа свима који то желе.

Степен стручне спреме	Назив радног места	Бр. извршилаца
VII-дипломирани фармацеут	Дипломирани фармацеут	
VII - специјалиста струковни инжењер електротехнике и рачунарства	Организатор програмер у ИТ одељењу	
IV-фармацеутски техничар	Фармацеутски техничар	
	Укупно:	

4.7.1. НАЧИН РЕШАВАЊА ВИШКОВА И МАЊКОВА ЗАПОСЛЕНИХ

ЗУ Апотека Пожаревац је годинама водила изузетно рационалну политику људских ресурса. У периоду од 2002. до 2017. год. смањен је укупан број запослених за 29, а број дипломираних фармацеута повећан за 9

У 2018. години се наставља са овом, потпуно адекватном политиком, природним одливом, пре свега кадрова са средњом стручном спремом, без социјалних тензија, али за несметан рад постоји потреба за добијањем сагласности Министарства здравља и запошљавања оптималног броја људи.

4.7.2. БРОЈ ЗАПОСЛЕНИХ КОЈИ СТИЧУ ПРАВО НА ЈУБИЛАРНУ НАГРАДУ У 2018. ГОДИНИ

Р.бр.	ЈУБИЛАРНА НАГРАДА	БРОЈ ЗАПОСЛЕНИХ
1.	За 10 година	1
2.	За 20 година	2
3.	За 30 година	4
4.	За 35 година	3
	УКУПНО:	10

4.7.3. НАДОКНАДА ЗА ПРЕВОЗ НА ПОСАО И СА ПОСЛА

1. Новац у готовом

- Право на накнаду за превоз на посао и са посла у готовини, остварује 45 запослених и то у висини званичне цене месечне маркице код превозника Веолија транспорт Пожаревац на релацији на подручју Браничевског округа. Потрошена средства за ту намену до 30.09.2017. године износила су 2.636,574,74 динара. Планирана средства у 2018. години, уколико не дође до поскупљења превоза, су 3.808,390,00 динара.

2. Куповина месечних маркица

- Право на накнаду за превоз на посао и са посла куповином месечних маркица код превозника Веолија транспорт Пожаревац на релацији на подручју Браничевског округа, остварује 12 запослених. Потрошена средства за ту намену до 30.09.2017. године износила су 697,522,26,00 динара. Планирана средства у 2018. години, уколико не дође до поскупљења превоза, су 1.007,530,00 динара.

Уколико процес рада у оквиру ЗУ Апотека Пожаревац захтева веће ангажовање радника изван места становања, горе наведени износи могу да претрпе одређене промене.

Прописи којима је регулисано право на накнаду за превоз:

ЗАКОН О РАДУ (Сл. гласник РС, бр. 24/2005,61/2005...) ПОСЕБАН КОЛЕКТИВНИ УГОВОР ЗА ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ ЧИЈИ ЈЕ ОСНИВАЧ РЕПУБЛИКА СРБИЈА, АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА И ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

4.7.4. ПЛАН КОНТИНУИРАНЕ ЕДУКАЦИЈЕ ЗАПОСЛЕНИХ У ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ

Снага је у нашој стручности.

Континуирана едукација, као део КСУ (Континуираног Стручног Усавршавања) постаје законска обавеза и услов за обнављање одобрења за самосталан рад-лиценце. Здравственом раднику се може обновити лиценца, ако је у периоду важења лиценце, у поступку континуиране медицинске едукације стекао 140 бодова кроз садржај акредитованих програма континуиране едукације, везано за професионалну делатност коју обавља, а за коју се издаје, односно обнавља лиценца. Број сакупљених бодова у једној години трајања лиценце не може бити мањи од десет.

Укупан број од 140 бодова, може бити сакупљен из више различитих програма континуиране едукације.

Ако здравствени радник по истеку лиценцне године није стекао минимум 10 бодова, дужна је да поднесе захтев за полагање лиценцног испита надлежној комори у року од 60 дана пре истека лиценцне године.

Ако здравствени радник по истеку лиценцног периода од седам година није стекао укупно 140 бодова, дужан је да поднесе захтев за полагање лиценцног испита надлежној комори у року од 60 дана пре истека лиценцног периода.

Лиценца је уведена Законом о здравственој заштити и дефинисана као одобрење за самостални рад које морају поседовати здравствени радници за обављање послова у здравственим установама и приватној пракси и издаје се на период од 7 година. Закон о здравственој заштити дефинише два правилника у вези континуиране едукације и издавања, обнављања и одузимања лиценце:

- Правилник о ближим условима за издавање, обнављање или одузимање лиценце члановима Комора здравствених радника („Сл.гласник РС“, бр. 119/2007, 23/2009, 40/2010 и 102/2015)
- Правилник о ближим условима за спровођење континуиране едукације за здравствене раднике и здравствене сараднике („Сл.гласник РС“, бр. 2/2011 и 23/2016)

Континуирана едукација постала је обавеза, али и потреба, у циљу сталног унапређења квалитета услуга и стручног рада запослених. Здравствена Установа Апотека Пожаревац континуирану едукацију спроводи на основу члана 190. став 8. Закона о здравственој заштити /2005, 72/2009-др.закон, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012, 45/2013-др.закон, 93/2014, 96/2015 и 106/2015).

Фармација је област у којој су промене брзе, свеобухватне и многобројне, Свакодневно, на тржиште излазе нови лекови, терапијске препоруке се мењају са новим сазнањима, усвајају се нови приступи. Континуирана едукација подразумева:

1. Активно и пасивно учешће на стручним састанцима, семинарима, симпозијумима, курсевима и конгресима
2. Објављивање научних и стручних чланака у научним и стручним часописима-публикацијама
3. Решавање тестова
4. Студијски боравак
5. Усавршавање у овире последипломских студија и здравствених специјализација

ЗУ Апотека Пожаревац планира да настави дугогодишњу добру сарадњу са реномираним фармацеутским кућама, са којима врши едукацију фармацеута и фармацеутских техничара о најновијим сазнањима у области фармације.

ЗУ Апотека Пожаревац планира да и у 2018. год. подржи акредитацију предавања запослених специјалиста у Здравственом савету Србије и на тај начин створи услове за ефикасније стицање лиценцих бодова здравствених радника.

У плану за 2018. год. је активно учествовање запослених из Установе на стручним скуповима, симпозијумима, курсевима и студијским посетама, на којима се поред стицања знања и новина из области фармације омогућава и стицање лиценцих бодова. У циљу успешнијег пословања Установе, поред праћења новина из области фармације, планира се усавршавање свих запослених и из других, за професионално обављање послова потребних дисциплина-информационих технологија, комуникационих вештина, психологије, маркетинга и др. У плану су, такође и едукације запослених у правном, економском и ИТ сектору, а све у циљу још ефикаснијег рада Установе. Планира се и набавка стручне литературе за све апотеке Установе.

За све интерне и естерне едукације, у архиви Тима за спровођење КЕ постоје појединачни извештаји о спроведеним КЕ. У сарадњи са ИТ службом развијен је и усавршен

електронски систем бележења спроведених КЕ за све запослене здравствене раднике Установе.

4.8. DOWN-UP ПЛАНИРАЊЕ

4.8.1. ПЛАН МАРКЕТИНШКИХ АКТИВНОСТИ У 2018. ГОДИНИ

Формирани инфо-центар ЗУ Апотека Пожаревац наставља са промотивним и едукативним активностима, као видом уважавања и приближавања пацијентима и корисницима услуга. Овај центар има за циљ да се обрати, упути, информише и образује све своје пацијенте и кориснике услуга. За 2018. годину планиране су следеће активности :

Одржавање перманентне доступности високостручног савета и информације реализује се:

- Пружањем фармакотерапијских информација телефоном и рад у центру за фармакоинформатику (увозни лекови, нерегистровани лекови, медицинска средства и др).
- Редовно ажурирање страница интернет сајта које стоје на располагању пацијентима, тј. допуњавање новим садржајима
- Израдом флајера са едукативним садржајем у циљу едукације пацијената и превенције здравља
- Креирањем „play“ листе производа који се рекламирају на мониторима у официнама апотека
- Креирањем едукативне поруке упућене пацијентима које се приказују на мониторима у официнама апотека у циљу заштите здравља (обрада актуелних тема које нису биле приказане)
- Координацијом рада саветовалишта, у сарадњи са колегама фармацеутима и специјалистима, избор теме и активно учешће у припреми кадрова за одређене програме
- Координација акције превентивно-дијагностичких мера које се спроводе у оквиру Установе (мерење крвног притиска, мерење густине костију, одређивање витаминско-минералног статуса, прегледи стопала..)

Одржавање и развој контакта са медијима планира се следећим активностима:

- Перманентни контакт са медијима, при чему се прате сва дешавања на тржишту - од промена листе лекова, промена цене лекова, дефицита лекова.. Теме треба ускладити са актуелним ситуацијама и проблемима везаним за сезонске болести, на пример алергије, вируси, грип, итд („Реч народа“, „Радио Бум 93“)
- Редовно обавештавање медија о акцијама саветовалишта и презентација актуелности у једноминутној радио-емисији. Маркетиншке акције које су планиране на месечном нивоу, благовремено се као позив, или обавештење упућују грађанима у виду штампаних летака и путем монитора постављених у апотекама
- Једнонедељно извештавање из различитих јединица о актуелним темама уз координацију инфо-центра

- Заказивање емисија на локалном радију једном месечно, са темама које се тичу система рада и едукације грађана у циљу превенције болести
- Заказивање једносатне емисије, једном месечно на локалној телевизији и уклапање са актуелном проблематиком у раду или са темама у циљу едукације становништва (заштита коже од сунца, гојазност, болести зависности). Све теме које се обрађују, односно којима се информише јавност треба благовремено најавити и обавестити становништво о њима
- Традиционална сарадња са Црвеним крстом Пожаревац, обележавање Месеца октобра-месеца старих, пружањем савета и препорука о правилној и безбедној примени лекова и помоћних лековитих средстава
- Традиционално обележавање Дана фармације
- Израда интерног часописа “БИЛТЕН” за пацијенте, кориснике услуга и професионалне сараднике, као вид презентације едукативне и маркетиншке снаге Установе
- Креирање интерног правилника Установе, у складу са законском регулативом у циљу оплемењивања простора и униформне примене основних постулата мерцедџинга и трансформације апотекарске малопродаје ка модернијој и квалитетнијој форми.

4.8.2. ПЛАН АКТИВНОСТИ ФАРМАКОИНФОРМАТИВНОГ ЦЕНТРА ЗА 2018. ГОДИНУ

Фармакоинформативни центар у 2018. год. планира низ down-up маркетиншких активности и рад на следећим задацима:

1. Ажурирање и праћење Законских прописа у области прописивања и издавања лекова и медицинских средстава (Сл. Гласник Републике Србије)
2. Праћење, дистрибуција, прикупљање и презентација информација из Националног центра за нежељена дејства
3. Стална комуникација и сарадња са- РЗЗО (филијала Пожаревац, филијала Београд) у циљу отклањања одређених проблема и нејасноћа у раду
 - појачана сарадња са Заводом за јавно здравље Пожаревац и заједничко обележавање свих јавно здравствених догађаја, чиме промоција здравља и превенција болести добијају значајнију улогу
4. Контактирање и рад са Центром за информацију о леку АЛИМС у вези актуелних нејасноћа и проблема
5. Израда извештаја и обрада информација за:
 - Министарство здравља Републике Србије (антитуберкулоз. и Тамифлу тбл.)
 - РЗЗО-филијала Пожаревац (листа „Д“ и „Д1“)
 - РЗЗО-филијала Пожаревац (недељни извештај дефицитарних лекова)
 - Министарство здравља Републике Србије (доставља годишњег извештаја о потрошњи психоактивних контролисаних супстанци)

6. Сарадња са произвођачима лекова, представништвима и велетрговинама у циљу адекватног и потпуног протока информација о лековима (повлачење лекова из промета одређене серије због губитка регистрације, или због неисправности које наводи произвођач, промена назива лека и др.)
7. Формирање базе података са додатним информацијама о увозним лековима, препаратима који се издају без лекарског рецепта и парафармацеутику
8. Сарадња са другим фармакоинформативним центрима и размена искустава (Зрењанин, Сремска Митровица, Зајчар и др.).
9. Израда часописа (БИЛТЕН) у сарадњи са специјалистима Установе.
10. Активно учешће у раду фармакоинформативне секције и рад у извршном одбору ове секције (планира се стручни састанак у Пожаревцу у току 2018. год.)
11. Наставак сарадње са средствима јавног информисања- периодично (месечно) објављивање едукативних текстова за пацијенте (Реч Народа- рубрика "Новости из апотеке").
12. Сарадња са локалним медијима (Радио Бум 93- „Минут за апотеку“- емитовање једном недељно и „Апотека са Вама“ полусатна емисија једном месечно).
13. Активно учешће у програму интерне едукације (припрема предавања за запослене).
14. Систематско праћење стручне и научне литературе, прикупљање, селекција и обрада информација у циљу безбедне и рационалне примене лекова.

Треба сагледати актуелне проблеме у фармацеутској делатности и кренути у сусрет савременим пословним изазовима, али и понудити/разменити идеје о могућностима у раду са пацијентима/корисницима услуга апотеке.

Размишљање о увођењу нових услуга у апотеци, мора обухватити потребе и захтеве пацијената/корисника и зато треба развијати препознатљив "стил" и стварати сопствени бренд. Отуда је вештина препознавања купаца, њихових потреба и навика изузетно значајна за стварање одговарајуће понуде. Креирајући услуге по њиховој мери, ствара се сопствени „бренд“, као својство које Установу разликује од других чинећи је увек отвореном, увек савременом, а то је свакако највиши стручни ниво пружања фармацеутске здравствене заштите- **снага је у стручности.**

4.8.3. ПЛАН РАДА САВЕТОВАЛИШТА ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ

Циљ саветовалишта је да унапреди знање о заштити здравља и превенцији болести наших пацијената.

У 2018. години саветовања ће се одржавати у сарадњи са фармацеутским кућама у циљу њихове промоције и едукације пацијената. Планира се појачана сарадња са Заводом за јавно здравље Пожаревац и укључење свих запослених у организацију рада саветовалишта према локалним потребама и интресовањима пацијената.

Рад саветовања организоваће се према :

- ✓ календару јавног здравља Министарства здравља и Светске Здравствене Организације,
- ✓ ситуационим потребама (епидемије и сл.),
- ✓ потребама промоције фармацеутских кућа,

У организацију рада Саветовалишта у 2018. години планира се укључење:

- ✓ здравствених радника ЗУ Апотеке Пожаревац,
- ✓ образовних установа (школе,...),
- ✓ хуманитарних организација (Црвени крст Пожаревац, Друштво за борбу против шећерне болести,...),
- ✓ фармацеутских кућа и фабрика,
- ✓ велледрогерија.

О темама и терминима одржавања саветовања обавештаваће се корисници услуга путем локалних медија, писаним обавештењима у изложима апотека и преко LCD екрана.

Интензивираће се рад саветовања у октобру, традиционалном месецу фармацеута, старих људи и града Пожареваца.

Поред усмене едукације, током саветовања ће се делити одговарајући едукативни текстови.

4.9. ПРИМЕНА И УНАПРЕЂЕЊЕ ИСО 9001:2015 (СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ) И ИСО 27001:2013 (ИСМС)

4.9.1. СТАНДАРД ISO 9001:2015 – ПЛАН ЗА 2018. ГОДИНУ

План активности:

1. Припрема документације ИСО 9001:2015
2. Припрема апотека и јединица за издавање готових лекова за ресертификацију стандарда ИСО 9001:2015 за септембар 2018. године
3. Спровођење интерних провера стандарда ИСО 9001:2015 са циљем припрема апотека за ресертификацију.
4. Предузимање одговарајућих превентивних и корективних мера за унапређење система менаџмента квалитетом (QMS) Стандарда ИСО 9001:2015. Спровођење анкете корисника услуга (пацијената) у свим апотекама, са циљем унапређења пружања здравствених услуга у ЗУ Апотека Пожаревац
5. Спровођење преиспитивања руководства система менаџмента квалитетом.

4.9.2. СТАНДАРД ISO IEC 27001:2013- ПЛАН ЗА 2018. ГОДИНУ

План активности:

- Друга надзорна провера стандарда ИСО ИЕЦ 27001:2013 за септембар 2018. године
- Радити на одржавању, унапређивању стандарда и вршити редовне провере и мерења.
- Спровођење интерних обука запослених са темама у складу са Планом обука:
 - Заштита информација ИСО ИЕЦ 27001:2013
 - Заштита опреме и носача информација
 - Безбедно коришћење интернета и његових сервиса
 - Акције за заштиту од вируса, малвера и другог малициозног кода
- Предузимање одговарајућих корективних и превентивних мера за побољшање целокупног ИСМС - ИСО 27001:2013
- Обнова и побољшање информационих ресурса и обезбеђивање њихове боље заштите.
- Наставак увођења новог, савременог информационог система и у оквиру њега спровођење мера прописаних стандардом.

4.10. ПЛАН СЛУЖБЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. годину

План активности:

- Спровођење планираних интерних обука из ИТ области, везаних за сигурнији и комфорнији рад, како аптека појединачно, тако и целокупног система
- Побољшање информационих ресурса и обезбеђивање боље заштите истих
- Улагање у надоградњу постојећег софтвера и хардвера у смислу праћења иновација које се планирају у систему здравствене заштите Србије
- Предузимање потребних активности за наставак усавршавања новог програма и прилагођавањем нашим оперативним и потребама управљања.
- Набавка и усавршавање рачуноводствено-финансијског програма
- Расписивање Јавне набавке за пружање постојећих интернет услуга.

4.10.1. ПЛАН НАБАВКЕ ИТ ОПРЕМЕ ЗА 2018. ГОДИНУ

	Потребе	Количина	Фин. Вредност
1	Рачунари	20	800.000
2	Баркод читачи и читачи картица	40	200.000
3	Ласерски МФП уређаји	5	100.000
4	Фискални принтер	5	300.000
5	УПС уређаји и батерије		100.000

6	Мрежна опрема(орман, разводник, мреже, рутери)		250.000
7	Сервис и одржавање фискала		200.000
8	Рачунарски потрошни материјал		100.000
9	Годишња провера ИСО ИЕЦ 27001		170.000
10	Осавремењавање интернет презентације		180.000
11	Монитори	20	200.000
12	Сервис ИТ опреме		100.000
13	Генератор ел.енергије	1	100.000
		УКУПНО	2.800.000

(ставка 1.- Нови рачунари подразумевају и ТФТ мониторе)

1. Набавка нових рачунара представља финансијски највреднију ставку Плана набавке ИТ опреме за 2018. год.. Разлог набавке је замена рачунара старије генерације (преко 5 година старости) и неопходне резерве.
2. Куповина додатне мрежне опреме за комуникацију и баркод читача је везана за обраду рецепата и интегрисање апотекарског програма у Здравствени систем ИЗИС
3. Све остале набавке и планирани трошкови су у служби редовног одржавања и сигурности и комфорности у раду.

План инвестиција у ИТ сектору за 2018. годину финансирао би се средствима ЗУ Апотека Пожаревац и донацијама добављача и произвођача.

3.10.2. ПЛАН УСВАЈАЊА И ИНПЛЕМЕНТАЦИЈЕ НОВИХ СТАНДАРДА

ЗУ Апотека Пожаревац је инплементацијом стандарда ИСО 9001 и 27001 омогућила квалитетније пословање и побољшање процеса рада. Током 2018. године планира се увођење стандарда ИСО 14001 и ИСО 18001.

Стандард ИСО 14001:2004 или Систем менаџмента заштите животне средине представља управљање утицајима компаније или организације на животну средину. Овај стандард омогућава да се стекне увид у то који процеси у компанији угрожавају животну средину и даје могућност да се тим процесима управља на одговарајући начин. Адекватна обука запослених при томе је неопходна. Управљањем процесима и производима који утичу на животну средину Установа је у могућности да оствари више предности. Првенствано се ради о смањењу расхода због рационалније потрошње, потом ту је и утицај на здравље запослених и становништва у околини, односи са локалном заједницом, правовремено сузбијање хаварија и еколошких катастрофа, усавршавање у области заштите животне средине, као и боље позиционирање компаније на домаћем и европском тржишту. ЗУ Апотека Пожаревац, током делатности и процеса рада, повећава количину лекова и хемикалија, што се сматра материјама опасним по човекову средину. Збрињавање овако насталог фармацетско-медицинског отпада би био главни циљ увођења наведеног стандарда.

Стандард ИСО 18001:2007. На сваком радном месту постоје одређене опасности по здравље запослених. Савремени закони захтевају систематско праћење и отклањање свих могућих опасности на радном месту. Имплементацијом Система менаџмента заштите и безбедности здравља запослених и корисника услуга, ОКСАС 18001 доприноси се знатном смањењу повреда на раду и побољшању радних услова. Све компаније које имплементирају ОКСАС 18001 су обавезне да имају одговорно лице за безбедност и здравље на раду, процену опасности на раду у писаној форми, вођење књиге о повредама на радном месту, обучене и информисане запослене о заштити на раду и пружању прве помоћи. Установа, у складу са законом, има именовано лице за безбедност на раду са положеним стручним испитом и прописана сва пропратна акта и документа.

Циљ Установе је интеграција свих стандарда (са базичним стандардом ИСО 9001:2015), а да при томе све обавезне годишње провере и ресертификације ради једна овлашћена сертификациона кућа, чиме би се смањили трошкови одржавања стандарда.

4.11. ПЛАН УНАРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА ФАРМАЦЕУТСКЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ ЗА 2018. ГОДИНУ

Министарство здравља у сарадњи са Институтом за јавно здравље „Милан Јовановић-Батут”, Фармацеутским факултетом у Београду и регионалним Институтом за јавно здравље у Пожаревцу прати унапређење квалитета здравствене заштите.

Усвајањем Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, извештавање здравствених установа – апотека је постало обавезно, као и за све друге здравствене установе.

Анализирају се следећи параметри фармацеутске здравствене делатности:

- 1) Просечан број рецепата по фармацеуту
- 2) Просечан број налога за медицинска средства по фармацеуту
- 3) Просечан број магистралних лекова по фармацеуту
- 4) Просечан број рецепата приватне праксе који није отишао у РФЗО на рефундацију по фармацеуту
- 5) Проценат расхода лекова и медицинских средстава услед истека рока употребе
- 6) Проценат оспорених рецепата при наплати од Републичког завода за здравствено осигурање, услед грешке апотеке у односу на укупан број реализованих рецепата апотеке
- 7) Проценат рецепата са интервенцијом фармацеута (административне грешке, стручне грешке, погрешно издат лек) у односу на укупан број рецепата
- 8) Показатељи квалитета рада у области регистравања нежељених реакција на лек и нежељених догађаја
- 9) Показатељи задовољства корисника услугама здравствене службе
- 10) Показатељи задовољства запослених
- 11) Стицање и обнова знања и вештина запослених
- 12) Показатељи квалитета рада комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе

4.11.1. ПЛАН СПРОВОЂЕЊА УНУТРАШЊЕ ПРОВЕРЕ КВАЛИТЕТА СТРУЧНОГ РАДА

На основу Члана 212. Закона о здравственој заштити („Сл.гласник РС“ бр.107/05) донет је Правилник о провери квалитета стручног рада здравствених установа, унутрашња провера стручног рада.

Унутрашњу проверу квалитета стручног рада у ЗУ Апотека Пожаревац врше стручни руководиоци организационих јединица.

Поред провере коју континуирано врше стручни руководиоци, унутрашња провера квалитета стручног рада може се вршити и на предлог стручног савета, комисије за унапређење квалитета рада и директора здравствене установе.

За спровођење унутрашње провере квалитета стручног рада стручни руководиоци организационих јединица или директор установе могу образовати посебне комисије за проверу квалитета стручног рада у одређеним областима здравствене заштите.

Руководилац организационе јединице у оквиру ЗУ Апотека Пожаревац доставља месечни извештај стручном руководиоцу шире организационе јединице у чијем саставу је организациона јединица за коју се извештај подноси.

Стручни руководиоца организационе јединице у чијем саставу се налази више организационих јединица сачињава збирни извештај о спроведеној унутрашњој провери квалитета стручног рада и доставља га тромесечно стручном савету здравствене установе.

Стручни савет здравствене установе сачињава годишњи извештај о спровођењу унутрашње провере квалитета стручног рада и доставља га директору ЗУ Апотека Пожаревац и Комисији за унапређење квалитета рада.

Извештај треба да садржи утврђено чињенично стање, предложене и предузете мере за отклањање уочених недостатака, односно утврђује предлог плана за унапређење стручног рада.

4.11.2. САРАДЊА ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ СА ФОНДАЦИЈОМ ЗА КУЛТУРУ КВАЛИТЕТА И ПОСЛОВНУ ИЗВРСНОСТ (FQCE), КОМОРОМ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА И ГРУПАЦИЈОМ АПОТЕКА ПРИВРЕДНЕ КОМОРЕ СРБИЈЕ

ЗУ Апотека Пожаревац је изабрана за апсолутног победника у конкуренцији малих и средњих предузећа за 2010. годину. Иако није имала право кандидовања у наредним годинама, на себе је преузела обавезу да шири идеју о пословној изврсности као моделу успешног пословања. Са Фондом за културу квалитета и пословну изврсност остварен је партнерски однос, а допринос у јачању стратегије развоја перманентно ће се остваривати и у 2018. год., залагањем менаџмента Установе на подручју Браничевског управног округа и у апотекарству Србије.

Предлог целокупне и свеобухватне сарадње са Фондом за културу квалитета и пословну изврсност обухвата:

1. Кооптирање Апотеке Пожаревац за нову управљачку чланицу FQCE и истовремено

- кооптирање директора Небојше Јорговановића за члана програмског одбора FQCE.
- Годишња чланарина за Установу, као управљачку чланицу је 100.000,00 РСД.
2. Аранжман за часопис „Пословна политика“ и “Квалитет”
- Аранжман подразумева чланство у Бизнис клубу часописа за годину дана – лого и колор страна у једном од бројева и једногодишњу претплату на часопис. Цена је 100.000 динара са ПДВ 20%.
3. Чланство Установе у Комори Здравствених Установа Србије- годишња чланарина у износу од 1.000.000,00 РСД
4. Чланство у групацији апотека Привредне Коморе Србије- годишња финансијска помоћ групацији до 100.000,00 РСД

4.12. ИНВЕСТИЦИЈЕ У НОВЕ ОБЈЕКТЕ-ПЛАН ФИЗИЧКОГ РАСТА ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ У 2018. ГОДИНИ

ЦИЉ: Позиционирати се у физичком расту тржишта

Проактивна аналитика Установе заснована је на квалитетној бази података. Континуирано се прикупља широки спектар информација да би се урадиле процене за будућност: шта треба радити, како правилно одлучивати и у шта инвестирати. Реализовање жеље проширења мреже апотека ЗУ Апотека Пожаревац диктирана је више финансијским аспектом, а мање факторима административне природе-добивањем одговарајућих дозвола.

Планиране инвестиције већег обима Установа ће реализовати сукцесивно, сходно оствареним резултатима и опредељеним средствима. Инвестициони план је урађен на основу реалних потреба Установе, а биће реализован у складу са оствареним профитом, односно предвиђеном добити, јер је финансирање свих инвестиција усмерено на Установу без буџетских финансијских средстава. Уколико не буде довољно финансијских средстава за инвестиције у нове објекте и у инфраструктуру, користиће се опредељена средства из суфицита пословања из 2017. године. Све планиране инвестиције које Установа реализује повећавају вредност капитала Установе, што се остварује пријавом одрађених инвестиција дирекцији за имовину Владе Републике Србије. Планиране инвестиције за 2018. годину су:

Отварање апотеке у општини Петровац на Млави

Након отказивања Уговора о пословно-техничкој сарадњи са Домом Здравља Петровац на Млави и престанка могућности коришћења простора у власништву Општине Петровац и корисника –ДЗ Петровац, Установа је била приморана да након 26 година исели апотеку Петровац 2, јер је простор путем лицитације издат приватној установи. У плану је отварање апотеке Петровац 3 на новој локацији.

Отварање апотека у оквиру или на погодној локацији у близини ДЗ Велико Градиште, ДЗ Голубац или ДЗ Костолац. ЗУ Апотека Пожаревац у Плану за 2018. год, сагледава наведене позиције за отварање новог пословног простора, уз испуњење одређених услова: претходна потврда наведених Домова здравља да поседују вишак простора, односно позитивна финансијска анализа исплативости проширења мреже Установе, ако се локал налази у близини поменутих институција. Због немогућности прецизног планирања, реално је решење ребаланс плана, а тиме и обезбеђивање неопхоних финансијских средстава.

Јединица за издавање готових лекова Мајиловац

У овој јединици за издавање готових лекова постоје техничке могућности за доградњу и адаптацију постојећег простора у коме данас функционише апотека. Уз разумевање локалне самоуправе општине Велико Градиште, доградњом и преуређењем постојећег пословног простора испунили би законску регулативу за рад ове апотеке од 30 квадратних метара. Овим планом се постиже потпунија и квалитетнија фармацеутска услуга и испуњава законска регулатива.

4.13. ИНВЕСТИЦИЈЕ У ИНФРАСТРУКТУРУ (ВОЗНИ ПАРК, ИНВЕСТИЦИОНО ОДРЖАВАЊЕ, НАБАВКА ОСНОВНИХ СРЕДСТАВА И СИТНОГ ИНВЕНТАРА) ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ У 2018. ГОДИНИ

4.13.1 ИНВЕСТИЦИЈЕ (УЛАГАЊЕ) У ОБНОВУ ВОЗНОГ ПАРКА

У власништву ЗУ Апотека Пожаревац су три аутомобила: Шкода Румстер 1.9 ТДИ, Шкода Октавија 1.9 ТДИ, Шкода Октавија 2.0 дизел. Сагледавање тренутних и будућих потреба и унапређење електронске комуникације доводи до неопходности коришћења само два аутомобила.

У току 2018. године планира се оглашавање јавне лицитације за продају возила:

- Шкода Румстер 1.9 ТДИ 2008. годиште са пређених 70.000 километара – које је било хаварисано.
- Шкода Октавија 1.9 ТДИ 2005. годиште са пређених 210.000 километара и куповину једног аутомобила у складу са Законом о јавним набавкама и предвиђеним финансијским планом за 2018. год., по садашњим ценама, у вредности до 2.000.000 динара.

4.13.2 ИНВЕСТИЦИОНО ОДРЖАВАЊЕ

ЦИЉ: Физички простор свих апотека ЗУ Апотека Пожаревац се мора у свим сегментима ускладити са визијом и политиком Установе.

Апотека Здравље

Санитарно кречење апотеке – вредност 110.000,00 РСД

Апотека Мало Црниће

Репарација крова – вредност 400.000,00 РСД

Уградња рукохвата на степеништу – вредност 35.000,00 РСД

Замена портала – вредност 220.000,00 РСД

Постављање светлеће рекламе и крста – вредност 75.000,00 РСД

Постављање расвете – вредност 70.000,00 РСД

Решавање енергетског статуса (изолација) – вредност 150.000,00 РСД

Апотека Раброво

Постављање расвете – вредност 30.000,00 РСД

Апотека Велико Градиште

Репарација фасаде – вредност 30.000,00 РСД

Постављање расвете – вредност 90.000,00 РСД

Апотека Алесандровац

Столарски радови – вредност 20.000,00 РСД

Постављање светлеће рекламе на улазу – вредност 35.000,00 РСД

Апотека Петровац 1

Столарски радови – вредност 20.000,00 РСД

Поправка степеништа – вредност 30.000,00 РСД

Лимарски радови – вредност 35.000,00 РСД

Модернизација постојећег видео надзора – вредност 100.000,00 РСД

Апотека Мајиловац

Проширење апотеке – вредност 1.000.000,00 РСД

Апотека Јован Шербановић

Репарација портала - вредност 60.000,00 РСД.

Апотека Хигија

Санитарно кречење апотеке – вредност 30.000,00 РСД

Апотека Јован Туцаков

Постављање расвете – вредност 55.000,00 РСД

Апотека Кличевац

Постављање расвете – вредност 30.000,00 РСД

Столарски радови – вредност 20.000,00 РСД

Апотека Кучево 1

Санитарно кречење апотеке. Вредност 110.000,00 РСД

Замена подова – вредност 80.000,00 РСД

Замена улазних врата (услов: уклапање у постојећи портал)– вредност 20.000,00 РСД

Уградња аларма – вредност 70.000,00 РСД

Апотека Голубац

Постављање светлеће рекламе, расвете и крста – вредност 80.000,00 РСД

Апотека Жагубица

Постављање расвете – вредност 30.000,00 РСД

Управна зграда

Замена подова у рачуноводству – вредност 145.000,00 РСД

На нивоу Установе

- Опредељење финансијских средстава за процес озакоњења апотека
- Ангажовање фирме за пружање столарских услуга на репарацији постојећег ентеријера.
- Посављање тенди на улазу у апотеке, код којих је то неопходно
- Иако су за креирање плана ЗУ Апотека Пожаревац сагледани сви аспекти, неопходно је планирати и додатна средства за непредвиђене ситуације, и расписивање јавне набавке за исте уколико то буде неопходно.

Заштита и безбедност објеката

У апотекама које не поседују аларм-заштиту и видео надзор, у складу са финансијским могућностима Установе, потребно је инвестирати у ове видове заштите, пре свега у циљу безбедности запослених, објеката, робе (лекова) и материјалних средстава због честих обијања и проузроковања материјалне штете. Овако амбициозан план улагања за 2018. годину финансирао би се средствима ЗУ Апотека Пожаревац и донацијама добављача и произвођача.

4.13.3 ПЛАН НАБАВКЕ ОСНОВНИХ СРЕДСТАВА (ОПРЕМЕ И АПАРАТА) ЗА 2018. ГОДИНУ

1. Сервисирање и баждарење вага, асептичне коморе, апарата за добијање пречишћене воде, воденог купатила и сушнице у ЗУ Апотека Пожаревац у I кварталу 2018. године по тржишној цени.
2. Куповина 2 лабораторијске ваге (мерног капацитета до 4кг.)
3. Табела плана набавке основних средстава за 2018. год.

р.бр.	Опис основног средства	Количина	Вредност
1.	Канцеларијске столице	4	36.000,00
2.	Клима уређаји	5	200.000,00
3.	Фрижидери	3	90.000,00
4.	Расхладне витрине	2	200.000,00
5.	Светлећи апотекарски крст	5	300.000,00
6.	Тенде	3	300.000,00
7.	Агрегат за струју	1	100.000,00
8.	Намештај за пацијенте	2	50.000,00
		УКУПНО	1.276.000,00

4.13.4 ПЛАН НАБАВКЕ СИТНОГ ИНВЕНТАРА

1. Набавка апотекарског прибора и судова (емајлирани, пластични и стаклени), стојнице (пластичне и стаклене) за све апотеке и апотекарске станице
2. Табела плана набавке ситног инвентара у 2018. год.

р.бр.	Ситан инвентар	Количина	Вредност
1.	Грејалице	4	20.000,00
2.	Усисивач	1	15.000,00
3.	Бојлери	2	18.000,00
	Решои	3	18.000,00
4.	Радна одећа	За здрав. Раднике	200.000,00
		УКУПНО	271.000,00

Сва набавка инвестиционог улагања биће спроведена у складу са Законом о јавним набавкама.

4.14. ЗЕЛЕНИ ПЛАН ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ У 2018. ГОДИНИ

4.14.1. ПЛАН ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ О УНИШТАВАЊУ ФАРМАЦЕУТСКОГ ОТПАДА У 2018. ГОДИНИ

Здравствена Установа Апотека Пожаревац поступа у складу са постојећом законском регулативом и доноси План о расхоровању лекова са истеклим роком употребе-фармацеутским отпадом.

План активности:

1. Сакупљање, разврставање по групама и одлагање лекова и др. робе са истеклим роком употребе. Огранци апотека, јединице за издавање готових лекова и апотеке свој отпад произведен у апотеци чувају за текућу годину закључно са фебруаром наредне године, док се не изврши финансијско поравнање
2. Прикупљање лекова са истеклим роком употребе од грађана. Фармацеутски отпад од грађана се, такође, разврстава по групама, али се чува одвојено од фармацеутског отпада који настаје у апотеци
3. Ангажовање OUT SOURCING фирме за дистрибуцију и коначно уништавање фармацеутског отпада

Финансирање уништавања фармацеутског отпада (робе са протеклим роком употребе Установе, али и фармацеутски отпад прикупљен од грађана) је трошак Здравствене Установе Апотека Пожаревац. *Поступање по зеленом плану Установа сматра друштвеном одговорношћу у процесу очувања животне средине.*

Неопходна је строга контрола инспекцијских служби Министарства за екологију и заштиту животне средине, јер само апотеке Установе испуњавају обавезу прикупљања фармацеутског отпада од грађана Браничевског округа, али и да се реши проблем финансирања дистрибуције и коначног уништења истог.

4.14.2. ПЛАН ЗУ АПОТЕКА ПОЖАРЕВАЦ О РАСХОДОВАЊУ И РЕЦИКЛАЖИ ДОТРАЈАЛЕ ИТ ОПРЕМЕ У 2018. ГОДИНИ

Током пар претходних година вршено је прикупљање дотрајалог електронског отпада из свих јединица у саставу ЗУ Апотека Пожаревац. До краја текуће године би требало да се изврши преузимање око 2 тоне отпада и рециклирање у сарадњи са фирмама сертификованим за овај посао.

Планирање је основни задатак у обликовању окружења, тј. организације, како би рад појединаца у групи био плодносан. Планирањем, Здравствена Установа Апотека Пожаревац креира МОСТ између онога ГДЕ СМО САДА и онога ГДЕ ЖЕЛИМО ИЋИ, да би остала КЉУЧНИ и ПРЕПОЗНАТЉИВИ учесник у примарној здравственој заштити на територији Браничевског округа.

ПРИЛОГ 1. БИЗНИС ПЛАН РАДА САВЕТОВАЛИШТА ЗУ АПOTEKA ПОЖАРЕВАЦ

1. Дефинисање програма/услуге
 2. Маркетинг истраживање и анализа
 3. Анализа конкурентности
 4. Испуњење захтева законске регулативе
 5. Дефинисање процеса, поступака и активности при пружању услуге
 6. Маркетинг стратегија
 7. Финансијске пројекције
 8. Ризици
 9. Акциони план (конкретне активности и рокови реализације)
-
1. Дефинисање програма/услуге
 - Професионално ангажовање ка потреби сваког пацијента
 - Интензивирањем рада саветовалишта исказати оданост професији и грађанима и позиционирати се у очима јавности и здравственог система
 - Пружање, поред есенцијалних и услуга вишег нивоа и тзв. напредне услуге
 2. Маркетинг истраживања и анализа
 - Иако је најчешћи комерцијални начин привлачења корисника/пацијената (снижења, поклон при „везаној“ куповини,..) бољи и дугорочнији начин је развој и увођење нових услуга у апотеци
 - Апотеке су постале најдоступнији извори информација и савета везаних за здравље и лекове
 - Доказано је да пацијенти/корисници услуга Саветовалишта доносе ЧЕШЋЕ одлуку о ДОБРОВОЉНОЈ промени понашања
 3. Анализа конкурентности
 - ЗУ Апотека Пожаревац креира, осим есенцијалних и услуга вишег нивоа и напредне услуге, које у приватном сектору већ постоје, али и потпуно нове.
 - Базу за интензивнији рад Саветовалишта представља степен стручности и ниво образовања запослених у Установи
 4. Испуњење захтева законске регулативе
 - Фармацеутску делатност карактерише ред, рад и дисциплина, тако да се и при раду Саветовалишта законска регулатива максимално следи.
 5. Дефинисање процеса, поступака и активности при пружању услуге

- Имплементација мини дијетарних интервенција у свакодневном раду са корисницима услуга/пацијентима
- Рад Саветовалишта по утврђеном алгоритму
- Сарадња са маркетиншким сектором фармацеутских кућа и реализација различитих концепција усмерених ка кориснику услуга/ пацијенту.

6. Маркетинг стратегија

- Оглашавање свих старих и нових услуга у локалном недељнику, реализација промо ТВ емисија и радио емисија уз стручну координацију ФИ службе Установе
- Сарадња са маркентишким службама пословних сарадника

7. Финансијске пројекције

- Годишњи план Фармакоинформативне службе садржи и активности оглашавања у локалном листу, радио и тв емисије
- Подршка пословних сарадника Установе.

8. Ризици

- Пасиван став запослених
- Приватни сектор

9. Акциони план (конкретне активности и рокови реализације)

- Састанак фармакоинформативне службе Установе, упознавање са бизнис планом, расподела задужења по апотекама
- Успостављање контакта и конкретни договори са маркетиншким службама пословних сарадника, имплементација мини дијетарних интервенција у свакодневном раду

ПРИЛОГ 2. – ТЕОРИЈСКА ОСНОВА SWOT И PEST АНАЛИЗЕ

Стратешко планирање је процес којим се анализира и схвата пословно окружење у циљу не само регистрације и одговора на тржишна кретања, већ и да се иста претпоставе и да се редовним анализама унутрашњих и спољашњих фактора утиче на њих.

Најчешћи приступи за стратешко планирање су **SWOT** и **PEST** анализа.

SWOT анализа

S – W – O – T анализа представља акроним енглеских речи:

S – **снага** (енг. strengths)

W – **слабости** (енг. weaknesses)

O – **прилике** (енг. opportunities)

T – **претње** (енг. threats)

– припада ситуационој анализи у којој се оцењује ситуација на тржишту и унутар фирме у смислу шанси и слабости. Може се схватити као испитивање интерних снага и слабости ЗУ Апотеке Пожаревац и њене средине, тј. могућности и претњи (фактори окружења и ревизија тржишта). *Намењена је прелиминарним фазама одлучивања и служи као претходница стратешког планирања.*

Предности-снага

PEST анализа

P – E – S – T анализа представља акроним енглеских речи за следеће утицајне чиниоце:

- *Политичко-правни чиниоци*
- *Економски чиниоци*
- *Социо-културни чиниоци*
- *Технолошки чиниоци*

-PEST анализа се бави ефектима утицаја околине на пословање тј. прате се политичка, економска, друштвена и технолошка питања. Праћење екстерног окружења је неопходно због одабира начина пословања ЗУ Апотеке Пожаревац у истом.

5. ФИНАНСИЈСКИ ДЕО ПЛАНА ЗА 2018. ГОДИНУ

Финансијски план је рађен на основу показатеља за првих 9 месеци 2016. године, и пројекције тржишта и могућих услова пословања у 2017 години.

На остварење плана битно ће утицати даље ширење и развој приватног сектора, везано за издавање рецепата, као и непознаница у вези најављених снижења цена лекова и промене процента марже.

Ребаланс 1 плана за 2017. годину је уследио након објављивања опредељених средстава за Апотеку Пожаревац у сл. гл. 109 од 30.12.2016. године. Наша законска обавеза је да финансијска вредност буде у нивоу годишњег плана за 2017. годину у складу са финансијским планом РФЗО за 2017.

I Финансијски план по структури прихода за 2017

Р.б.	Елементи	
1.	Фактуре РФЗО	619.599.000
	-Лекови	578.970.000
	-Помагала	40.629.000
2.	Фактурисани лекови-нето	563.272.000
3.	Рефундација боловања	9.393.000
4.	Готовински промет - нето	719.198.000
5.	Приход од каса - финанс. приход	89.493.000
6.	Мешовити приходи	7.000.000
	Укупно 2.3.4.5.6	1.388.356.000

II Преглед планиране реализације по апотекама

	АПОТЕКЕ	Комерцијална продаја 2017	Фактуре РФЗО 2017	Укупно
2	Kličevac	5.950.000	3.400.000	9.350.000
3	Hygia	9.632.000	15.620.000	25.252.000
5	Poljana	1.370.000	2.900.000	4.270.000
6	Aesculap	14.000.000	4.335.000	18.335.000
7	Tucakov	16.500.000	8.350.000	24.850.000
9	Pokorni	19.000.000	9.150.000	28.150.000
10	V. Pelagić	161.500.000	92.500.000	254.000.000
12	Lek	18.000.000	8.500.000	26.500.000
13	Zdravlje	35.400.000	118.500.000	153.900.000
16	J. Šerbano.	26.200.000	10.250.000	36.450.000
18	Kostolac	26.460.000	20.700.000	47.160.000
20	Boževac	14.400.000	7.204.000	21.604.000
25	M. Crniće	20.100.000	20.600.000	40.700.000
27	Smoljinac	9.830.000	5.450.000	15.280.000
30	Petrovac 1	168.300.000	84.000.000	252.300.000
37	Šetonje	13.900.000	6.700.000	20.600.000
39	Ranovac	400.000	650.000	1.050.000
40	Žabari	13.650.000	18.500.000	32.150.000
45	Aleksandrovac	11.900.000	8.400.000	20.300.000
48	Porodin	8.245.000	5.600.000	13.845.000
50	V. Gradište	29.800.000	15.600.000	45.400.000
55	Srednjevo	9.400.000	10.350.000	19.750.000
56	Majilovac	13.000.000	8.750.000	21.750.000
60	Kučevo	46.000.000	31.300.000	77.300.000
63	Kučevo 2	15.800.000	27.000.000	42.800.000
65	Rabrovo	29.230.000	11.300.000	40.530.000
68	Voluja	415.000	790.000	1.205.000
70	Golubac	22.150.000	13.700.000	35.850.000
75	Braničevo	2.580.000	2.900.000	5.480.000
80	Vrelo - Žagubica	25.000.000	12.300.000	37.300.000
82	Žagubica 2	6.000.000	14.300.000	20.300.000
84	Krepoljin	10.640.000	14.400.000	25.040.000
88	Laznica	6.400.000	5.600.000	12.000.000
	UKUPNO:	811.152.000	619.599.000	1.430.751.000

Планирани раст комерцијалне продаје у 2017. години увећан је за 2% у односу на 2016. год. Приход од продаје лека на рецепт је у складу са одређеним средствима РФЗО за 2017.годину а по службеном гласнику 109. Од 30.12.2016.

ФИНАНСИЈСКИ ПЛАН ЗА 2017. ГОДИНУ

Готовински

КОНТО	ОПИС КОНТА	План за 2017
	Расходи	1.287.038.000
4	ТЕКУЋИ РАСХОДИ	734.924.000
411	Плате, додаци и накнаде запослених	142.881.000
411100	Плате, додаци и накнаде запослених	142.881.000
412	Социјални доприноси на терет послодавца	25.588.000
412100	Допринос за ПИО	17.150.000
412200	Допринос за здравствено осигурање	7.362.000
412300	Допринос за незапосленост	1.076.700
413	Накнаде у натури	1.200.000
413142	Накнаде у натури	1.200.000
414	Социјална давања запосленима	10.143.000
414100	Исплата накнада за време одсуствовања с посла на терет фондова	9.393.000
414111	Породиљско боловање	6.700.000
414121	Боловање преко 30 дана	2.396.000
414131	Инвалидност рада другог степена	297.000
414300	Отпремнине	500.000
414400	Помоћи (лечење радника и чланова уже породице)	250.000
415	Накнаде трошкова за запослене	3.720.000
415100	Накнаде трошкова за запослене(превоз на посао и са посла-готовина)	3.720.000
416	Награде запосленима и остали посебни расходи	3.000.000
416100	Награде запосленима и остали посебни расходи	3.000.000
421	Стални трошкови	23.222.000
421100	Трошкови платног промета и банкарских услуга	6.200.000
421200	Енергетске услуге	5.550.000
421300	Комуналне услуге	1.800.000
421400	Услуге комуникације	2.150.000
421500	Трошкови осигурања	490.000
421600	Закуп имовине и опреме	7.082.000
422	Трошкови путовања	160.000
422100	Трошкови службених путовања у земљи	80.000
422300	Трошкови путовања у оквиру редовног рада	80.000
423	Услуге по уговору	6.099.000
423200	Компјутерске услуге	499.000
423300	Услуге образовања и усавршавања запослених	800.000

423400	Услуге информисања	200.000
423500	Стручне услуге	2.200.000
423600	Услуге за домаћинство и угоститељство	200.000
423700	Репрезентација	700.000
423900	Остале опште услуге	1.500.000
424	Специјализоване услуге	2.350.000
424200	Услуге образовања, културе и спорта	200.000
424300	Медицинске услуге	350.000
424900	Остале специјализоване услуге	1.800.000
425	Текуће поправке и оржавање	6.000.000
425100	Текуће поправке и одржавање зграда и објеката	4.000.000
425200	Текуће поправке и одржавање опреме	2.000.000
426	Материјал	507.561.000
426100	Административни материјал	1.000.000
426300	Материјал за образовање и усавршавање запослених	350.000
426400	Материјал за саобраћај	400.000
426700	Медицински и лабораторијски материјал	200.000
426421	Материјал за лекове са листе	502.921.000
426800	Материјали за одржавање хигијене и угоститељство	490.000
426900	Материјал за посебне намене	2.200.000
482	Порези, обавезне таксе и пенали	3.000.000
482311	Новчане казне и пенали по решењу судова	500.000
48312	Новчане казне и пенали (инвалиди)	100.000
5	ИЗДАЦИ ЗА НЕФИНАНСИЈСКУ ИМОВИНУ	552.114.000
511	Зграде и грађевински објекти	3.300.000
511100	Куповина зграда и објеката	
511200	Изградња зграда и објеката	3.300.000
512	Машине и опрема	7.600.000
512200	Административна опрема	7.600.000
515	Нематеријална имовина	
515110	Нематеријална имовина (софтвер)	
523	Залихе робе за даљу продају	541.214.000
523100	Залихе робе за даљу продају	541.214.000

КОНТО	ОПИС КОНТА	
	ТЕКУЋИ ПРИХОДИ И ПРИМАЊА	1.298.863.000
7	ТЕКУЋИ ПРИХОДИ	579.665.000
741	Приходи од имовине	
741400	Приходи од имовине који припада имаоцима полиса осигурања	
742	Приходи од продаје добара и услуга	2.000.000
742371	Приходи од продаје добара и услуга	
742122	Приходи од давања у закуп	2.000.000
745	Мешовити и неодређени приходи	5.000.000
7451000	Мешовити и неодређени приходи	5.000.000
771	Меморандумске ставке за рефундацију расхода	9.393.000
771100	Меморандумске ставке за рефундацију расхода	9.393.000
781	Трансфер између корисника на истом нивоу	563.272.000
781111	Трансфер између корисника на истом нивоу	563.272.000
8	Нефинансијске имовине	
823	Примања од продаје робе за даљу продају	719.198.000
823100	Примања од продаје робе за даљу продају	719.198.000
9	Примања од задуживања и продаје финансијске имовине	
921600	Примања од отплате кредита датих физичким лицима и домаћинствима у земљи	
	ИЗВОРИ ФИНАНСИРАЊА	1.298.863.000
01	ПРИХОДИ ИЗ БУЏЕТА	563.272.000
04	СОПСТВЕНИ ПРИХОДИ	735.591.000

ФИНАНСИЈСКИ РЕЗУЛТАТ	
Приходи	1.298.863.000
Трошкови	1.287.038.000
Суфицит	11.825.000

План структуре прихода и расхода за 2017. годину

XII Структура прихода и расхода

Р.б.	Елементи	Износ	% учешћа
1.	Нето приход	254.729.000	100.00
1.1	Разлика у цени(маржа) од продаје лекова на рецепт	60.351.000	23.21
1.2	Разлика у цени (маржа) од комерцијалне продаје	88.492.000	34.96
1.3	Приход од касе (финансијски приходи)	89.493.000	35.36
1.4	Мешовити приходи	7.000.000	2.77
1.5	Рефундација боловања	9.393.000	3.70
2.	Трошкови	232.004.000	100.00
2.1	Трошкови зарада	168.469.000	72.62
2.2	Трошкови накнаде	9.393.000	4.05
2.3	Материјални трошкови	54.142.000	23,33
3.	Разлика (1-2) Добит	22.725.000	

Разлика између оствареног суфицита и добити је у томе што код готовинског обрачуна набавка опреме и издаци за нефинансијску имовину иду на терет расхода.

шеф рачуноводства

ЗУ Апотека Пожаревац

директор

ЗУ Апотека Пожаревац

Спец. фарм.
Небојша Јорговановић