



Apoteka Beograd

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АПОТЕКА "БЕОГРАД"  
У БЕОГРАДУ

Бр. 3267/1

18. 09. 20 20 год.  
Велимира Бате Живојиновића 16/4

# ПОЛИТИКА ПОСЛОВАЊА АПОТЕКЕ „БЕОГРАД“ 2020. ГОДИНА

Пословно име: Апотека "Београд"

Седиште: Београд, Велимира Бате Живојиновића 16/IV

Претежна делатност: фармацеутска здравствена делатност

Матични број: 07019084

ПИБ: 100000580

ЈББК: 02617

Надлежно министарство / надлежни орган јединице локалне самоуправе:

Министарство здравља / Град Београд, Секретаријат за здравство

Датум: 17.08.2020.

помоћник директора за Сектор апотека

дипл.фарм.спец. Снежана Декић Снежана Декић

помоћник директора за комерцијалне послове и снабдевање

дипл.фарм. спец. Тамара Траљић Тамара Траљић

помоћник директора за правне, кадровске и техничке послове

дипл.прав. Весна Томић Весна Томић

помоћник директора за информационе технологије

дипл.инг.орг. Славица Илић Славица Илић

директор Сектора за производњу

дипл.фарм. Јована Милошевић Јована Милошевић

директор Сектора за квалитет

маг.фарм.спец. Ана Алексић Милићевић Ана Алексић Милићевић

руководилац службе рачуноводства

дипл. ецц. Никола Вукелић Никола Вукелић

дипломирани економиста у служби рачуноводства-водећи билансиста

дипл.ецц. Јованка Јешић Јованка Јешић

магистар фармације у сектору за квалитет

маг.фарм. спец. Ана Младеновић Ана Младеновић

психолог

дипл.психолог Ирена Кљајевић Ирена Кљајевић

координатор за унапређење набавке

дипл.фарм. Александра Станојловић Александра Станојловић

Одобрила:

ДИРЕКТОР

спец.фарм. Јасминка Бјелетић Јасминка Бјелетић

Усвојио Управни одбор, на 63 седници, дана 18. 09. 2020

Председник Управног одбора

др Никола Лолић Никола Лолић



## Apoteka Beograd

Апотека „Београд“ дефинисала је своју мисију и визију кроз политику пословања која се састоји из више сегмената.

Политика пословања Апотеке „Београд“ обухвата:

- Финансијску политику
- Политику интегрисаног менаџмент система
- Политику друштвене одговорности
- Кадровску политику
- Политику професионалне етике и понашања (Кодекс понашања)
- Политику безбедности информационо комуникационог система

Руководство Апотеке „Београд“ дефинише Политику пословања као средство за вођење организације у циљу сталних побољшања. Политика пословања се периодично преиспитује од стране руководства најмање једном у три године и одговара сврси и контексту организације подржавајући њено стратешко усмерење. Политика пословања омогућава да се циљеви разумеју и да се постављају у целој организацији, уз обезбеђење неопходних ресурса.

Политику пословања познају и поштују сви запослени.

### Мисија

**Препознатљив спој традиције и модерног при пружању професионалне услуге пацијентима применом савремених модела комуникације, а базирано на знању и стручности врхунског кадра.**

### Визија

**Вођени савременим регулаторним захтевима, успешно примењујући знања и вештине у промоцији здравља и превенцији болести, као и издавању лекова и саветодавном услугом о правилној примени терапије, Апотека „Београд“ стреми одржавању лидерске позиције у фармацеутској здравственој заштити.**



## I ФИНАНСИЈСКА ПОЛИТИКА

Финансијска политика Апотеке „Београд“, као скуп мера којима се остварују циљеви и задаци у финансијском пословању, даје оквир за обезбеђење финансијске стабилности установе и то њене квантитативне и квалитативне компоненте. У квантитативном смислу под финансијском стабилношћу предузећа се подразумева усклађеност основних и обртних средстава, односно обим средстава, док у квалитативном смислу финансијска стабилност обухвата способност плаћања, способност финансирања и очување имовине.

- Финансијска политика Апотеке „Београд“ се базира на поштовању следећих начела: начело финансијске стабилности, ликвидности, рентабилности, финансијске еластичности, финансијске независности
- Управљање финансијским ризицима (ризик ликвидности, задужености и сл.) прати се на месечном нивоу
- Финансирање се остварује из два основна извора: а. приходи који се остварују у складу са Уговором са РФЗО по основу издавања лекова који се прописују и издају на терет обавезног здравственог осигурања; б. сопствени приходи који се остварују по основу продаје (комерцијални програм - лекови и остали производи, сопствени производи)
- Дobar финансијски положај установе пружа пуну сигурност што омогућава успостављање партнерских односа са добављачима
- Апотека „Београд“ својом имовином и обавезама управља на начин који јој обезбеђује да у сваком тренутку испуњава све своје обавезе
- Плаћање добављачима за робу и услуге врши се у уговореним роковима плаћања, што обезбеђује остваривање уговорених комерцијалних и финансијских елемената уговора (бонитети, касе, рабати)
- Обезбеђују се средства за редовну исплату зарада и свих осталих примања запослених, као и свих врста социјалних давања запосленима
- Израда финансијских планова заснива се на начелима финансијског планирања и то: на начелу систематичности, правовремености, јасноће, потпуности, еластичности, опрезности и тачности.
- У изради финансијских планова узима се у обзир утицај спољашњег окружења, нарочито прописа из области финансија и финансијске политике
- Извршавање финансијских планова се прати тромесечно, утврђују се одступања стварних од планираних параметара, као и узроци одступања, што омогућава менаџменту да благовременим одлукама утиче на приходе и расходе
- Врши се и полугодишња контрола заснована на билансима, уз примену инструмената анализе „рацио бројеви“, „нето обртни фонд“ и др.
- Основна тежња у оквиру финансијске политике и планирања је остваривање суфицита кроз континуирано повећање прихода, са посебним нагласком на повећање прихода од продаје, као и минимализацију трошкова уз обезбеђивање оптималног одвијања радних процеса
- Из оствареног суфицита планирају се инфраструктурна улагања у опрему и објекте
- Дефицит финансијских средстава покрива се из нераспоређене добити из ранијих година, односно нераспоређеног вишка прихода из ранијих година



## Apoteka Beograd

- Рачуноводствене политике су дефинисане Правилником Апотеке „Београд“ о организацији буџетског рачуноводства
- Рачуноводствене активности су интегралне, благовремене, усаглашене са прописима, методама и стандардима рачуноводственог пословања, а финансијски извештаји се израђују у складу са законском регулативом по моделу готовинског обрачуна
- Цене лекова, као специфичне врсте робе, контролисане су и прописане од стране државних органа, како у смислу набавних цена, тако и у погледу максимално дозвољених малопродајних маржи и стопа пореза. Апотека „Београд“ примењује прописане цене лекова, док се цене осталих производа формирају по тржишним принципима сагласно интерно спроведеним процедурама уговарања и сталним праћењем конкурентности.
- Формирање цена галенских лекова/препарата засновано је на усклађености са ценама конкуренције и стремљењу ка највишем квалитету

Деловањем у оквиру Финансијске политике омогућава се остваривање постављених **ОПШТИХ ФИНАНСИЈСКИХ ЦИЉЕВА**:

- Стабилно финансијско пословање
- Одржавање финансијских перформанси на оптималном нивоу уз тежњу ка континуираном побољшању
- Одговарајуће зараде запослених (стабилност и раст) уз успостављање система стимулација, а у циљу повећања задовољства запослених
- Тежња ка сталном осавремењавању и унапређењу процеса рада, што директно доводи до задовољства корисника и остваривања зацртаних финансијских планова

## II ПОЛИТИКА ИНТЕГРИСАНОГ МЕНАЏМЕНТ СИСТЕМА

Политика интегрисаног менаџмент система (ИМС) дефинисана је у складу са позитивно правним прописима и захтевима стандарда као средство за вођење организације у циљу побољшања перформанси свих пословних процеса. Политика ИМС обухвата елементе политике квалитета, заштите животне средине и заштите здравља и безбедности на раду, ради обезбеђивања генеричког приступа у управљању свим пословним процесима у складу са дефинисаном мисијом и визијом предузећа и заснива се на следећим принципима:

- Компетентност и посвећеност менаџмента квалитету производа и услуга, иновативности пројеката и профитабилности пословања
- Континуиране активности у апотеци на промоцији здравља и превенцији болести
- Одговорно снабдевање становништва и здравствених установа лековима, медицинским средствима, традиционалним и биљним лековима, хомеопатским лековима, дијететским производима, мерним инструментима, предметима опште употребе и другим производима значајним за здравље људи
- Препознатљивост бренда Апотеке „Београд“ као лидера у фармацеутској здравственој заштити



## Apoteka Beograd

- Израда и развој магистралних лекова/препарата у апотекама у складу са принципима Добре апотекарске праксе (ДАП), према индивидуалној терапији прописаној од стране лекара
- Израда и развој галенских лекова/препарата у галенским лабораторијама у складу са принципима Добре произвођачке праксе (ДПП), према потребама пацијената
- Испитивање и контрола сировина и производа у акредитованој Лабораторији за испитивање и контролу Апотеке „Београд“ за сопствене потребе, као и за потребе екстерних корисника
- Стручност, мотивисаност и подстицање иницијативе запослених уз развој културе тимског рада
- Едукације запослених као услов сталног стручног напредовања
- Безбедан системски софтвер и хардвер последње генерације којим се постиже несметано одвијање и унапређење свих пословних процеса
- Усклађивање пословних процеса којима се омогућава рентабилност и солвентост Апотеке „Београд“
- Превентивно деловање у циљу спречавања загађења и сталног унапређења система заштите животне средине
- Штедња ресурса и енергије
- Вредновање и праћење постигнутих резултата, уз дефинисање могућих ризика, води ка савременом и ефикасном управљању организацијом
- Примена мера БЗР у функцији спречавања повреда на раду и професионалних обољења.

Деловањем у оквиру Политике ИМС-а омогућава се остваривање постављених **ОПШТИХ ЦИЉЕВА ИНТЕГРИСАНОГ МЕНАџМЕНТ СИСТЕМА И ДУГОРОЧНИХ ЦИЉЕВА:**

- Усаглашеност са законом
- Континуирано унапређење квалитета галенских лекова и производа, као и фармацеутске здравствене услуге, а у циљу постизања задовољства пацијената фармацеутском здравственом услугом
- Постизање задовољства запослених и свих заинтересованих страна
- Одржавање финансијске стабилности Апотеке „Београд“
- Заштита животне средине
- Примена мера БЗР уз побољшање радних услова
- Оптимизација и рационализација трошкова
- **Одржавање лидерске позиције кроз активности**
  - висок квалитет пружања услуга
  - стално унапређење процеса израде магистралних и галенских лекова/препарата
  - развој нових услуга и производа
  - унапређење рада стручних служби за подршку основној делатности
  - развој информационог система Апотеке «Београд»
  - развијање система стручног усавршавања запослених
  - примена Кодекса понашања Апотеке «Београд»
  - примена визуелног идентитета Апотеке «Београд» у складу са књигом стандарда
  - одржавање ИМС
  - јачање бренда Апотеке «Београд»



## Apoteka Beograd

- **Унапређење пословања кроз активности**
  - прилагођавање мреже апотека потребама града Београда
  - развој модела за контролу трошкова
  - континуирана побољшања у пословању и реализацији радних процеса
  - свеобухватна и захтевна оцена добављача уз неговање добре пословне сарадње
  - очување лојалности купаца уз стварање нових
  - успостављање и развој маркетинг стратегије
  - одржавање и унапређење добрих односа са РФЗО, пацијентима и осталим корисницима
  - побољшање квалитета и повећање обима израде галенских и магистралних препарата у складу са захтевима тржишта
  - задовољство и мотивација запослених
- **Унапређење улоге Апотеке «Београд» у примарној здравственој заштити становништва кроз активности**
  - едукација пацијената
  - афирмација фармацеутске делатности кроз квалитетан маркетинг и ПР
  - стална сарадња са осталим учесницима и институцијама здравствене заштите
  - интензивна сарадња са локалном самоуправом
  - примена друштвене одговорности Установе
- **Унапређење заштите животне средине и безбедности и здравља запослених кроз активности**
  - Праћење учинка заштите животне средине
  - Успостављање програма управљања ризиком на радном месту
  - Праћење и надгледање активности које проузрокују повећани ризик по здравље и безбедност на раду
  - Едукација запослених за безбедан рад
  - Едукација радника и подизање свести о значају заштите животне средине.

### III ПОЛИТИКА ДРУШТВЕНЕ ОДГОВОРНОСТИ

Друштвена одговорност Апотеке „Београд“ подразумева систем вредности, приступ и начин размишљања који су имплементирани кроз све процесе који се реализују. Апотека „Београд“ као здравствена установа је по природи делатности окренута друштву у целини. Својим радом на промоцији здравља, превенцији болести и примени терапије фармацеути и фармацеутски техничари Апотеке „Београд“ активно учествују у подизању свести становништва о значају здравих стилова живота и њиховом дугорочном утицају на здравље грађана.

Апотека Београд развија друштвено одговорно понашање као пословни принцип који се остварује активношћу свих запослених кроз четири сегмента: брига о пацијентима, заштита животне средине, брига о запосленима, односи са друштвеном заједницом.



## Apoteka Beograd

### Брига о пацијентима

- Активности на промоцији здравља, превенцији болести и примени терапије кроз праћење националних водича и коришћење стручне литературе (саветовање у апотекама, укључивање у националне кампање, промотивне активности кроз календар здравља, базари здравља и сл.)
- Сарадња са удружењима пацијената (сарадња у циљу препознавања потреба посебних група пацијената као што су нпр. дијабетичари, астматичари и др.; едукације – одржавање наменских предавања пацијентима или информисање и саветовање у апотекама)
- Прилагођавање вулнерабилним групама – деца, труднице, старије особе, особе са инвалидитетом, деца ометена у развоју, слепи и слабовиди, глуви и глвонеме (нпр. изградња рампи за особе са посебним потребама, едукације, више столица у офисини, шалтер за додатне савете, омогућавање приватности пацијентима при саветовању итд.)
- Развој програма подршке популацији жена у Београду (превенција канцера, остеопорозе, кардиоваскуларних болести, полно преносивих инфекција итд.)
- Развој комуникације коришћењем савремених информационих технологија

### Заштита животне средине

- Управљање фармацеутским отпадом
- Имплементација и унапређење Система менаџмента заштите животне средине (ИСО 14001) кроз ИМС, укључујући и развој програма заштите животне средине (нпр. рационализација потрошње струје и воде, рециклажа – папира и картона, тонера, компјутера и остале рачунарске опреме итд.)

### Брига о запосленима

- Спровођење мера заштите на раду  
Унапређење Система менаџмента заштите и безбедности здравља запослених кроз ИМС применом стандарда СРПС ОХСАС 18001 и имплементацијом новог стандарда СРПС ИСО 45001
- Солидарна помоћ запосленима у случају болести за здравствене услуге које се не финансирају из средстава обавезног социјалног осигурања
- Спровођење мера заштите на раду и брига о здрављу запослених обезбеђивање потребне заштитне опреме за рад и обезбеђивање заштитних средстава за све запослене)
- Развој људских ресурса кроз спровођење Кадровске политике

### Односи са друштвеном заједницом

- Учествовање у хуманитарним и друштвено корисним акцијама обезбеђивањем препарата из производног програма Апотеке „Београд”
- Едуковање шире друштвене заједнице путем медија и средстава јавног информисања о значају одржавања баланса имуног система
- Активно учествовање и повезивање са локалном самоуправом и међународним хуманитарним организацијама у спровођењу акција које се односе на бригу о посебним



## Apoteka Beograd

групама, промоцију здравља и заштиту животне средине (Дански савет за избеглице, сигурне куће, свратишта за децу улице...)

- Развој наставне базе Апотеке „Београд“ за студенте фармацеутских факултета и ученике средњих медицинских школа - смера фармацеутски техничар (стручна пракса, приправнички стаж и други посебни видови сарадње).

### IV КАДРОВСКА ПОЛИТИКА

Запослени Апотеке „Београд“ чине важан ресурс установе и својим знањима, вештинама и способностима доприносе пословном успеху. Оријентација менаџмента Апотеке „Београд“ је стављање у функцију знања и вештина запослених кроз тимски рад. Здравствени радници су носиоци делатности, а њихова континуирана едукација је законска обавеза, али истовремено и потреба. Задовољство запослених се перманентно прати и проверава.

- Организациона структура, опис послова и број извршилаца у организационим јединицама служе као полазна основа за планирање и селекцију кадрова
- Посебна пажња се поклања испуњавању свих захтева законских прописа из области радних односа, као и других прописа који утичу на запошљавање у јавним службама
- Кључне компетенције запослених у Апотеци „Београд“ се користе приликом селекције, утврђивања радног потенцијала, побољшања перформанси, тимског раду, предлога за едукацију, а све ради максималног коришћења радног потенцијала
- У континуитету се врши усклађивање броја запослених ради постизања оптимлног броја у складу са резултатима организационе јединице, истовремено имајући у виду захтеве законских прописа из области здравства
- Развој каријере запослених у Апотеци „Београд“ је усклађен са потребама радних процеса у установи, као и са личним опредељењима запослених који се усмеравају ка руководећим местима и професионалном усавршавању и напредовању
- Редовно се спроводи континуирана едукација како здравствених радника, тако и осталих запослених, на основу чега се стављају у функцију стечена знања и вештине запослених кроз тимски рад
- Пренос знања се врши у свакодневном раду између запослених, што се посебно огледа кроз менторски рад и пренос знања млађим колегама
- Конфликтне ситуације се решавају споразумно, у циљу изналажења обострано корисних решења

### V ПОЛИТИКА ПРОФЕСИОНАЛНЕ ЕТИКЕ И ПОНАШАЊА

Политика професионалне етике и понашања је прописана у документу Кодекс понашања.





Apoteka Beograd

## **VI ПОЛИТИКА БЕЗБЕДНОСТИ ИНФОРМАЦИОНО КОМУНИКАЦИОНОГ СИСТЕМА**

Апотека „Београд“ се опредељује да управља информацијама, подацима и информационо – комуникационом имовином по најсавременијим стандардима значајним за обављање фармацеутско-здравствене делатности. Политика безбедности информационо комуникационог система има за циљ да одреди смернице за заштиту информација, информационо – комуникационе имовине и информационог система од различитих претњи (интерних, екстерних, случајних и намерних) кроз успостављање, имплементацију, извршавање, надзирање, преиспитивање, одржавање и унапредјење система у складу са Законом о информационој безбедности, Актом о информационој безбедности Апотеке „Београд“ и стандардима ИМС.

Безбедност ИКТ система се заснива на мерама дефинисаним у Акту о безбедности ИКТ система, примереним ризику којем се ИКТ систем Апотеке „Београд“ излаже, а негативне последице истог своде на најмању могућу меру.

- Безбедносни ризик се редовно процењује и на основу оцене дефинишу се потребне мере и методе заштите података и информација
- Обезбеђена је адекватна заштита која је пропорционална са класификацијом осетљивости података и информација и другх дигиталних објеката и нивоом критичности утицаја на обављање делатности
- У оквиру ИКТ система апликације, подаци и информације су функционални, комплетни, тачни и благовремено доступни
- Одговорност за спровођење мера заштите и безбедност података и информација је индивидуална у складу са дефинисаним одговорностима у оквиру делокруга рада запослених
- Запослени се редовно информишу и обучавају из области заштите и безбедности података и информација да би испунили своје обавезе и одговорности
- Примена адекватних мера безбедности размене информација у пословним односима са пружаоцима услуга
- Примењују се захтеви законске регулативе
- За све критичне функције ИКТ система дефинисани су планови у случају ванредних догађаја и обезбеђен је опоравак система у циљу континуитета пословања и функционисања система
- Обезбеђена је адекватна физичко-техничка заштита односно контрола окружења ИКТ система у складу са Законом о обезбеђењу

Деловањем у оквиру Политике безбедности ИКТ система омогућава се остваривање постављених **ОПШТИХ ЦИЉЕВА БЕЗБЕДНОСТИ ИКТ СИСТЕМА:**

- Заштита информационо - комуникационе имовине од неовлашћеног приступа
- Одржавање Интегритета информација кроз заштиту од неовлашћене измене



## Apoteka Beograd

- Осигурање поверљивост података и информација
- Распољивост опреме у циљу адекватног функционисања ИКТ система
- Обучавање запослених о захтевима безбедности информација у свим организационим јединицама
- Несметано функционисање система, односно обезбеђивање континуитета пружања фармацеутских услуга у свим околностима

Политика безбедности информационо – комуникационог система се односи на све запослене Апотеке „Београд“, као и било која трећа лица са којима Апотека „Београд“ има пословну сарадњу, а све у циљу обезбеђивања поверљивости и интегритета података и информација. Одговорност свих запослених је да правилно примењују све процедуре како би се поштовала безбедносна правила и да их у потпуности спроводе током процеса рада .

### **ИЗЈАВА ЗАПОСЛЕНИХ АПОТЕКЕ „БЕОГРАД“**

**Ми, запослени у здравственој установи поштујемо Политику пословања Апотеке „Београд“.**

**Приоритет у раду нам је добробит и очување здравља пацијената квалитетом услуге и производа.**

**Својим знањем и професионалношћу трасирамо нове путеве ка остварењу визије лидерства.**

**Успешна установа је наша стабилност.**

**Наш мото је: спој традиције и модерног кроз знање и квалитет !**

**Запослени Апотеке «БЕОГРАД»**