

*Nemůžeme se vrátit do jeskyň! Je nás příliš mnoho.*

Stanisław Jerzy Lec

## DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI

Společnost Apatyka servis dodává do lékáren kromě informačních systémů i spotřební materiál jako jsou tonery, pásky do tiskáren a další. S každou dodávkou zjišťujeme dotazníkem i spokojenost zákazníků s dodaným zbožím a poskytnutými službami. Čtvrtletně odměňujeme pět vylosovaných zákazníků, kteří na dotazník reagovali.

Losování za uplynulé období proběhlo v sídle společnosti v úterý 5. dubna 2011 a ředitel společnosti Ing. Michal Sedláček vylosoval následující lékárny:

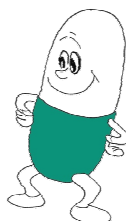
**Lékárna U anděla strážce, Choceň**

**Lékárna Na náměstí, Kuřim**

**Zdravotnické potřeby, Kladno**

**Lékárna Na poliklinice, Planá u ML**

**Lékárna U Sv. Martina, Bernartice**



Všem vylosovaným blahopřejeme  
a ostatním přejeme více štěstí v losování  
v dalším čtvrtletí!!



Cílem společnosti Apatyka servis je co největší spokojenost lékáren využívajících našich služeb. Spolu s dodávkou spotřebního materiálu zasíláme proto svým zákazníkům i dotazník Spokojenosti zákazníka s jednoduchými čtyřmi hodnotícími kritérii a dvěma otevřenými otázkami, co můžeme dělat lépe a jak případně můžeme naše služby rozšířit.



ředitel společnosti Ing. M. Sedláček losuje vítěze za asistence M. Weidmannové a I. Vyskočilové z oddělení logistiky

Většina došlých odpovědí hodnotila všechna kritéria v rozsahu 1-2 na pětibodové stupnici. Tato forma zpětné vazby se nám velice osvědčila a budeme v ní pokračovat i v dalších obdobích.

## V APATYCE S APATYKOU!



Brožura o lékárenském informačním systému Mediox 2000<sup>Novum</sup>, o které jsme informovali v minulém *Okénku do Apatyky*, je právě distribuována do lékáren.

A aby její čtení bylo ještě zajímavější, je v textu ukryta jedna gramatická chyba (y/i). Prvních deset, kteří chybu objeví, dostane od společnosti Apatyka servis publikaci *Léčivé rostliny v současné medicíně* od prof. RNDr. Luďka Jahodáře, CSc. a USB flash disk. Z dalších odpovědí, které obdržíme do 10. června 2011, vylosujeme 25 výherců, kteří obdrží USB flash disk.

Pokud jste brožuru dosud nedostali, napište si o ni na adresu: [obchod@apatykaservis.cz](mailto:obchod@apatykaservis.cz).

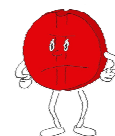
## NOVELIZACE ZÁKONA O DPH

Od 1. dubna tohoto roku vešla v účinnost novela zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Novela obsahuje významné zpřísnění pravidel pro uplatnění nároku na odpočet daně.

Všem svým smluvním partnerům zasíláme vysvětlující dopis, v čem spočívají stěžejní změny zákona.

Společnost Apatyka servis z důvodů této novelizace posunuje o šest dní termín odesílání faktur svým partnerům z cca 29. dne v měsíci na 23. den v měsíci.

Naše společnost nemíní na těchto legislativních změnách profitovat. Vzhledem k vžitému termínu plateb ze strany lékáren, **prodlužujeme o těchto 6 dní** dobu splatnosti námi vystavených faktur.



## ÚSPĚŠNÉ LÉKÁRNY POUŽIVAJÍ SLUŽEB APATYKA SERVIS

Apatyka servis, s.r.o.

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, tel.: +420 296 808 300

Pobočky:

[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz), [obchod@apatykaservis.cz](mailto:obchod@apatykaservis.cz)  
Plzeň, Brno, Ostrava, Vysoké Mýto, Tábor, Liberec

Nejméně spokojený zákazník je nejlepším zdrojem poučení.

Bill Gates

PŘEDSTAVUJEME:



**Iveta Vyskočilová** zastává ve společnosti Apatyka servis od roku 2004 funkci vedoucí logistického oddělení. Absolvovala v Praze střední ekonomickou školu a od roku 1993 pracovala jako samostatná účetní pro společnost Phoenix, lékárenský velkoobchod. Po návratu z mateřské dovolené v roce 2000 nastoupila jako účetní ve společnosti Transmed Transport GmbH.

O čtyři roky později přešla do společnosti Apatyka servis na stejnou pozici a později do oddělení logistiky.

Hlavním úkolem logistiky je komunikace se stávajícími smluvními zákazníky a zajištění dodávek spotřebního materiálu pro lékárny. Tato činnost představuje nejen licitaci a jednání s dodavateli a výběr nejlepší nabídky spotřebního materiálu, ale současně i sledování trendu trhu a zjišťování potřeb a požadavků našich zákazníků. Ani u spotřebního materiálu není jediným a rozhodujícím kritériem cena. Záleží rovněž na rychlosti dodávek, šířce sortimentu a komplexnosti nabídnutých služeb.

Ve společnosti Apatyka servis spadá do působnosti logistiky i controlling, což představuje plánování a následné sledování nákladů a výnosů nejen podle jednotlivých středisek, ale i podle jednotlivých zakázek a produktů.

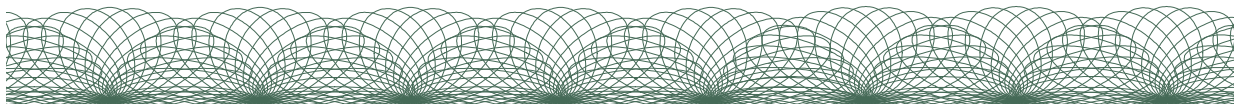
Iveta Vyskočilová je absolventka kurzu pro manažery akreditovaného EU. Dle vlastních slov vychovává dvě děti, psa a křečka a jejím tajným přáním je adrenalinový sport – seskok padákem. Pro jistotu zatím v tandemu. 😊

K jejím dalším zálibám patří napínavá knížka, dobré divadlo, hodnotný film a práce na zahrádce. V současné době propadla kouzlu zdravé životosprávy a především programu H.E.A.T. A v zimě nikdy neopomene strávit alespoň pár dní s kolegy na sjezdovkách.

O své práci přesvědčivě říká: „Od začátku si uvědomuji, že Apatyka servis je služba lékárnám a logistika je nástroj jak tyto služby zkvalitnit. Hlavním předmětem činnosti naší společnosti je vývoj a implementace lékárenských informačních systémů. Ale tato činnost se neobejde bez dokonalého zajištění obslužných činností, ať už se jedná o zabezpečení koordinace oběhu všech dokladů, vystavení faktur smluvním partnerům či dodávky spotřebního materiálu. A při veškeré té činnosti nelze ztrácet ze zřetele potřeby a zájmy našeho zákazníka, který je pro nás rovnocenným partnerem se společným cílem. Jen oboustranně výhodnou spoluprací dosáhneme oba úspěchu.“



Proto je pro nás důležité znát názory našich zákazníků. Využíváme všechny možnosti k získávání zpětných reakcí na naše aktivity, ať už je to formou dotazníku, ankety na konkrétní službu či telefonického šetření. Neocenitelným přínosem v tomto ohledu byl cyklus seminářů zaměřených na komunikaci ze zákazníkem, který v minulém roce naše společnost realizovala z fondů Evropské unie. A když se potom v dotazníku Spokojenosti zákazníka objeví převážně výborné hodnocení, je to známka, že svoji práci děláme dobře!“



Zajímám se o svoji budoucnost, protože v ní hodlám strávit zbytek života.

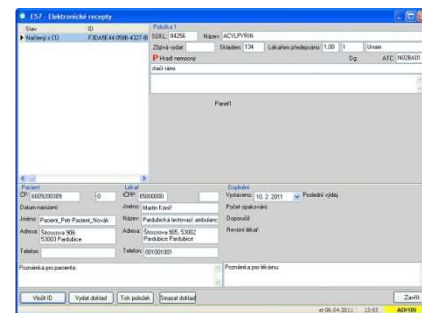
Charles F. Kettering

## ELEKTRONICKÝ RECEPT

Už v minulém roce vydal SÚKL pokyn upravující výdej léčivých přípravků na základě elektronického předpisu. Praktickému nasazení systému dosud bránila nepřipravenost informačních systémů používaných lékaři, kteří nemohli elektronický recept vydat. V současné době jsou již připraveny první informační systémy pro lékaře, které umožňují tyto recepty vydávat. Jejich nasazení se dá zpočátku očekávat především v síti zdravotních zařízení sdružujících několik pracovišť, které už mají zkušenosti se sdílením a výměnou dat. V pokynu ERP – 002 je mimo jiné uvedeno: „Léčivé přípravky předepsané lékařem na elektronický recept jsou uloženy v centrálním úložišti. Každý elektronický recept je opatřen elektronickým identifikačním znakem, který je lékařem předán pacientovi. Tento identifikační znak, na jehož základě bude předepsaný léčivý přípravek v lékárně vydán, musí předepisující lékař sdělit pacientovi. Forma předání identifikačních znaků není zákonem stanovena, lze tedy využít jakékoliv obecně dostupné technologie, které umožní pacientovi a kterékoliv lékárně tyto identifikační znaky číst a zpracovat. Očekávanou cestou je přenos identifikačních znaků v podobě čárového kódu na „opis receptu“, který je čitelný jak pacientem, tak lékárnou. Na základě pacientem předloženého identifikačního znaku elektronického receptu musí být předepsaný léčivý přípravek v lékárně farmaceutem vydán a o výdeji léčivých přípravků musí být učiněn záznam do centrálního úložiště.“

Díky používaným moderním technologiím vývoje naše společnost obratem a jako první mezi dodavateli lékárenských systémů implementovala podporu práce s elektronickým receptem.

Zpracování elektronického receptu v lékárně vyžaduje kvalifikovaný certifikát (elektronický podpis) vydaný certifikační autoritou Postsignum. Elektronický recept práci v lékárně zrychluje a přitom v systémech Mediox 2000 Novum i PenWin umožňuje stejné operace jako s normálním papírovým receptem. Je možné částečné vydávání a elektronický recept rozdělit, či provést záměnu za přípravek se stejnou účinnou látkou.



## WIN 8 UŽ V TOMTO ROCE!

Jak zveřejnil server iWeb.iHNed.cz začátkem dubna, nová generace operačního systému Windows 8 od Microsoftu pro stolní počítače a notebooky má být dostupná ještě letos. Výrobci počítačů dostali podle neoficiálních informací k dispozici další vývojovou verzi připravovaného operačního systému Windows 8. Tato informace vyvolala celou řadu spekulací, které se týkají nových funkcí a dostupnosti příštích Windows.

Odhady termínu, od kdy Microsoft začne Windows 8 prodávat, nejsou úplně jednotné, ale analytici předpokládají, že se nových Windows můžeme dočkat už na podzim.

Součástí Windows 8 bude podle testovací verze i čtečka formátu PDF, kterou je v současnosti do Windows nutné doinstalovat. Další novinky zahrnují možnost synchronizace záložek webového prohlížeče mezi několika počítači nebo možnost přihlásit se k počítači nakreslením předem specifikovaného symbolu.



Nejvíce informací o Windows 8, včetně obrázků, zatím uvolnil Paul Thurrott, elitní technologický novinář specializovaný na produkty Microsoftu, spolu s Rafaelem Riverou.



Na svých stránkách Paul Thurrott zveřejnil i několik snímků obrazovky nových Windows, kde jsou nabízeny nové ovládací prvky. Průzkumník Windows používá v testovací verzi Windows 8 stejný pruh nástrojů jako Office 2010 nebo aplikace sady Windows Live. V

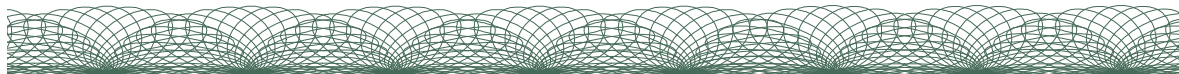
Je to další ukázka vítězného postupu společnosti Microsoft v oblasti operačních systémů a potvrzení vývoje informačních technologií v posledních desetiletích. Slovy klasika by se chtělo říci: „Dávám operačnímu systému MS-DOS rok, maximálně dva!“



ŘEKLI O NÁS:

Od konce minulého roku rozesíláme spolu s dodávkami spotřebního materiálu i dotazník spokojenosti zákazníka, kde respondenti hodnotí naše služby na stupnici od nejlepší 1 po nejhorší 5 - stejně jako ve škole. Průměrná hodnota odpovědí na každou ze čtyř otázek se pohybuje v rozsahu výborně až chvalitebně, pokud zůstaneme u školní terminologie. Takové výsledky jistě udělají radost, ale přesto nezapomínáme, že stále je, co zlepšovat!

- |   |      |
|---|------|
| 1) kvalita a rychlost zpracování objednávky           | 1,10 |
| 2) úroveň balení zboží                                | 1,05 |
| 3) včasnost doručení zboží                            | 1,10 |
| 4) obecná spokojenost s rozsahem poskytovaných služeb | 1,18 |



INZERCE



 **Mediox**  
2000 NOVUM

V apatyce s Apatykou

**Mediox 2000 Novum:**  
moderní lékárenský systém  
v prostředí Windows

Intuitivní a komfortní ovládání, možnost  
rozdílného nastavení pro každého uživatele!

**APATYKA  
SERVIS**   
Pharmacy Software  
A company of ADG group

ÚSPĚŠNÉ LÉKÁRNY POUŽÍVAJÍ SLUŽEB APATYKA SERVIS

[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz)



NEJLEPŠÍ PRACOVNÍK MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce února 2011 se stal **Vít Oravec**.