



# OKÉNKO DO APATYKY

APATYKA SERVIS, S.R.O. K PÉROVNĚ 945/7, 102 00 PRAHA 10, TEL.: +420 296 808 300, WWW.APATYKASERVIS.CZ, OBCHOD@APATYKASERVIS.CZ

## ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE

V letním čísle *Okénka do Apatyky*

jsme vyhlásili novou anketu na aktuální téma - „elektronická komunikace“. Zajímalo nás, kolik lékárníků a jak často využívá mail a různé sociální sítě jako je Facebook nebo Twitter.

Příjemně nás překvapila vysoká účast respondentů, což svědčí o tom, že vás problematika zajímá. Chceme i touto cestou všem účastníkům poděkovat za čas, který anketě věnovali.

Téměř dvě stě došlých odpovědí, z nichž téměř polovina respondentů se účastnila našich anket letos poprvé, je důkazem, že podobné ankety mají smysl a že tento způsob získávání informací podporujete. Většina respondentů pracuje v lékárnách, které jsou smluvními partnery společnosti Apatyka servis. To je přirozené, protože anketa byla mimo jiné propagována v našich informačních kanálech, což je způsob, jak distribuujeme uživatelům našich systémů důležité informace o provozu systému a o nabídce našich dalších služeb. Nezanedbatelná je ale i účast zákazníků konkurenčních dodavatelů lékárenských systémů, která představovala necelou polovinu došlých odpovědí.

Rozlišování respondentů podle používaného lékárenského systému potvrdilo jednu zajímavou skutečnost. Ve všech ohledech jsou zákazníci společnosti Apatyka servis větší či zkušenější uživatelé informačních technologií. Nepřekvapí, že častěji navštěvují webové stránky společnosti Apatyka servis. Ale tito uživatelé také častěji navštěvují další webové stránky a používají Facebook a jiné sociální sítě na internetu. Naopak odpověď „nikdy nenavštěvují jakékoliv webové stránky“ volili výhradně uživatelé konkurenčních systémů.

V pravidelném či občasném používání mailu převažují mírně o 3 – 4 procenta uživatelé soukromého mailu. Je to dáno především tím, že řada lékáren vůbec nemá firemní mail a tak také pro pracovní korespondenci využívají zaměstnanci své soukromé elektronické adresy. U větší společnosti to může působit neprofesionálně. Těžko si představit, že by generální ředitel ČEZU, a.s. měl na firemní vizitce d.benes@seznam.cz, ale ve společnostech s několika zaměstnanci je to pochopitelné. I v anketě uvedla polovina respondentů jako kontaktní elektronickou adresu svoji soukromou.

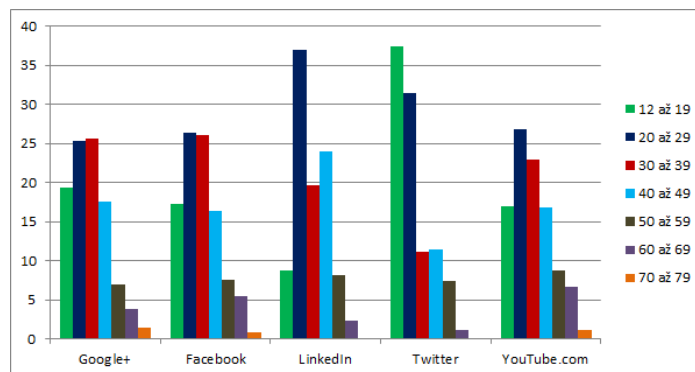
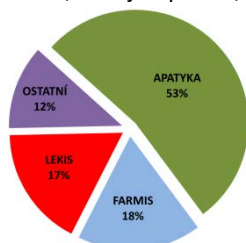
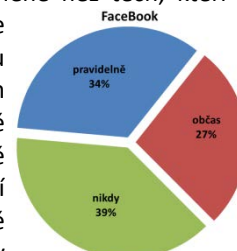
„To nejdůležitější v komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno.“

Peter Drucker, rakouský ekonom a spisovatel

Výsledek ankety užití Facebooku pro elektronickou komunikaci byl potěšující. K pravidelné návštěvě se přihlásila třetina respondentů, což je sice méně než těch, kteří

Facebook nikdy nepoužívají, ale vzhledem k celkem konzervativnímu postoji pracovníků lékáren k informačním technologiím obecně je to nečekaně vysoký podíl. Anketa potvrdila, že právě sociální síť Facebook je v podvědomí uživatelů zdaleka nejznámější. Dvě třetiny účastníků uvedly, že nikdy nepoužívají jiné sociální sítě. Rozsah naší malé ankety neumožnil rozlišit, zda uživatelé vůbec neznají jiné sociální sítě nebo je jenom nepoužívají. V každém případě je to dostatečně vypovídající vzorek, na které informační toky se máme v budoucnu zaměřit.

K doplnění informací o využívání komunikace na internetu jsem si vypůjčil z wikimedia.org statistiku o sociálních sítích v České republice a věkovém složení uživatelů z června 2016.



Tento graf zohledňuje všechny uživatele jednotlivých sítí v České republice a nikoliv jen zaměstnance lékáren. Na první pohled je patrné, že právě Facebook a Google+ mají své příznivce rovnoměrně rozvrstvené napříč všemi věkovými skupinami. To dává určitou záruku stabilního vývoje a možnosti dlouhodobé spolupráce se všemi přáteli, které na těchto sítích získáte.

## BOJÍTE SE ELEKTRONICKÉ EVIDENCE TRŽEB?



Nová anketa společnosti Apatyka servis pro všechny lékárny. Více informací na 4. stránce tohoto *Okénka do Apatyky*!!

# Elektronický recept


Zařídíme vše z jednoho místa!

**E**lektronický recept, respektive možnost výdeje na základě tohoto receptu, je dnes součástí snad každého lékárenského systému, ať už je jeho tvůrcem a dodavatelem kdokoliv. Společnost Apatyka servis jako nositel progresivních technologií a lídr v realizaci nových myšlenek implementovala tuto možnost současně se spuštěním centrálního úložiště v roce 2009.

Elektronické recepty byly zavedeny jako nutná podmínka elektronického zdravotnictví. Jejich důsledné používání by přineslo řadu výhod a také značné úspory. Díky online kontrolám na straně lékaře je nemožné vyplnit recept nesprávně nebo neúplně. Elektronický recept tak zvyšuje bezpečnost pacienta a usnadňuje práci lékaři i lékárníkovi. Jeho zvládnutí představuje rychlejší a efektivnější práci v lékárně a absolutní jistotu správného výdeje.

I pacient získá tímto způsobem lepší přehled o užívaných lécích a nákladech na svou léčbu. Dalším nepochybnitelným přínosem je důkladnější evidence a tím i minimalizace zneužívání všemi články systému. Elektronický recept je díky jeho kontrolními mechanismům mnohem obtížněji padělatelný a díky online kontrole lze falzifikáty okamžitě odhalit. V neposlední řadě vzniká výrazná úspora i tím, že odpadá nutnost archivace receptů a na straně pojišťoven „ruční“ kontrola.

Na druhou stranu se jedná o změny v dosavadním fungování, na které si musí zvyknout doktoři, lékárníci i pacienti. Postup zavádění elektronických receptů zřejmě nepostupuje tak rychle, jak si asi jeho tvůrci představovali. V září 2016 mělo podle údajů na internetových stránkách SÚKLu 1 659 lékáren možnost výdeje elektronických receptů. Je to 60 % všech lékáren, které SÚKL registruje. Pro někoho to může být po téměř osmi letech fungování málo, pro někoho to může být hodně, když přihlédneme ke všem peripetiím, kterými fungování Centrálního úložiště prošlo. V každém případě má tento počet rostoucí tendenci a každý měsíc přibývají lékárny v řádu desítek. Při tomto tempu budou všechny registrované lékárny připraveny na elektronické recepty do deseti let! 😊 Může se zdát, že je dost času, ale kdo stojí o smutný titul „poslední lékárna bez elektronického receptu“?

 Nejčastějším důvodem, proč se lékárny dosud neregistrovaly k výdeji na základě elektronických **ERECEPT** receptů, je argument, že žádný doktor ve spádové oblasti takové recepty nevystavuje a že je to záležitost jen nemocnic a případně velkých zdravotních středisek. Ale právě růst počtu lékáren s již povoleným výdejem elektronického receptu, a to i v místech kde taková velká zařízení nejsou, svědčí o opaku. Při dnešní mobilitě obyvatelstva nelze počítat jen s pevně stanoveným okruhem

„„Nejlepší způsob, jak předpovídat budoucnost, je vytvořit ji.““

Willy Brandt

pacientů, potencionálních zákazníků. A co bude, až se v okolí objeví doktor vydávající elektronické recepty? Vyřízení potřebných certifikátů sice není dlouhodobá záležitost, ale první pacienty od tohoto doktora budete muset odmítat a jen těžko je budete lákat zpět, až se naučí chodit jinam.

Dalším důvodem nevydávání elektronických receptů je údajně složitý systém vyřizování žádostí. Úsilí vynaložené na získání souhlasu může někomu připadat neadekvátní vzhledem k výnosům, které elektronické recepty pro něho v nejbližší době představují. Společnost Apatyka servis proto nabídla lékárnám vyřízení veškeré nutné administrativy včetně vystavení potřebných certifikátů. Jako první dodavatel informačních technologií do lékáren jsme se stali mobilním certifikačním místem a potřebné „papírování“ zařídíme přímo v provozovně lékárny. Odpadá tak nutnost vyřizovat si certifikát na České poště nebo u jiné certifikační autority.



**APATYKA SERVIS**  
Pharmacy Software  
a PROENIX company

**CERTIFIKAČNÍ AUTORITA**

## Elektronické recepty

**K výdeji elektronického receptu potřebujete elektronický certifikát a ten nejlépe zajistí Apatyka servis!**

Informační technologie pronikají do našeho každodenního života ve stále větší míře. S tímto zaváděním elektronická prevence je jednou z nich. Je to moderní způsob komunikace, který léčí čas, eliminuje lidskou chybu, snižuje riziko falešných receptů a poskytuje nepochybnitelnou informaci o pohybu receptu. Lékárna bez možnosti přijímat elektronické recepty se tak postupně zbavuje pacientů. S rozvojem elektronického zdravotnictví počet pacientů s elektronickým receptem poroste.

**Pracovníci společnosti Apatyka servis vystaví potřebný elektronický certifikát přímo ve Vaší lékárně včetně:**

- 1) Žádost na Státním ústavu pro kontrolu léčiv.
- 2) Žádost na portálu zdravotních pojišťoven.
- 3) Žádost k přístupu na R2R.
- 4) Implementaci certifikátu do systému Medica.

**BONUS**  
Hlídáme za Vás platnost certifikátů!

*Moderní způsob komunikace mezi lékárníkem, pacientem a doktorem.*

Dvě pětiny lékáren s výdejem elektronických receptů používá lékárenský systém od naší společnosti, zatímco podíl našich systémů ve všech lékárnách je o něco vyšší než jedna třetina. Je to logické – naši klienti patří většinou k progresivním lékárníkům, kteří pasivně nevyčkávají, jak to dopadne, ale z každé změny si dokážou vytvořit příležitost. A to je tajemství jejich úspěchu!

## VŠECHNO JEDNOU KONČÍ

Jedna otázka mimo naše pravidelné ankety: „Používáte doma ještě video-přehrávač s VHS kazetami?“ A víte vůbec, co to je, respektive bylo? Minulý čas je na místě, protože v létě oznámil poslední výrobce VHS rekordérů, společnost Funai, ukončení výroby. Tento typ přehrávačů tu byl půlstoletí a přežil se. Byl nahrazen technicky mnohem dokonalejšími zařízeními.



Pokud ale stále přehráváte doma VHS kazety, pak se nemáte zač stydět. Činí tak ještě téměř polovina naší populace. Je lidskou přirozeností nevyhazovat staré věci, které ještě alespoň trochu slouží, i když technologicky byly dávno překonány a existují mnohem modernější řešení.

Jsme toho svědky i v informačních technologiích v lékárnách. Řada uživatelů se ještě dnes drží řešení na bázi DOS nebo jiných už nevyhovujících operačních systémů. Programy používané státními organizacemi jsou většinou založeny na systému Windows a logicky pro komunikaci je výhodnější používat i programy pro lékárny založené na tomto operačním systému.

Přitom systémy navzájem komunikují stále více a více. Například v nejbližší době přibude právě Elektronická evidence tržeb, o které píšeme podrobněji na následující stránce *Okénka do Apatyky*. Internetovou komunikaci lze samozřejmě řešit i v jiných operačních systémech než je Windows, ale vždy je jednodušší a praktičtější, komunikují-li spolu dva systémy v prostředí Windows než když je třeba dopracovávat různé převody. Tvůrci všech počítačových systémů, nejen těch lékárenských, k tomu přistupují pragmaticky a preferují proto tvorbu pro prostředí Windows.

To logicky vede k tomu, že více uživatelů používá Windows a méně

jakýkoliv jiný systém. Pro stále menší a menší počet zákazníků přestává být efektivní vytvářet anebo jen udržovat programy mimo prostředí Windows. Stejně jako dnes už málokterý dodavatel systému udržuje a aktualizuje programy v prostředí DOS, nebudou dále vyvíjeny a podporovány žádné systémy kromě prostředí Windows.

Obdobně jako VHS kazety můžete používat do první poruchy, kterou už nikdo neopraví, můžete staré programy, které nikdo neaktualizuje, používat do první legislativní změny. A těch je každoročně početně. A jsme opět u blížící se Elektronické evidence tržeb, bez jejíhož zvládnutí bude lékárna moci vydávat jen s platbou na účet, případně jen přípravky bez doplatku.

Rozdíl mezi video-přehrávačem a nepodporovanými lékárenskými systémy je snad jen ten, že video vám třeba ještě opraví nějaký nadšenec v technickém muzeu ☺.

Starý lékárenský systém už ne. ☹

## VIDĚT A BÝT VIDĚN

V první polovině tohoto měsíce jsme se prezentovali na 66. Česko-slovenských farmakologických dnech v Brně. Téměř dvě stě účastníků setkání mělo možnost seznámit se s moderním lékárenským systémem Mediox a dalšími doprovodnými službami, které nabízíme.

Účast na podobných akcích bereme vždy jako příležitost bezprostředního kontaktu se stávajícími i budoucími potenciálními uživateli – klienty.



### XXXII. Lékárnické dny Kutná Hora | 7.–9. 10. 2016

Příští akce, na které se můžete setkat s pracovníky společnosti Apatyka servis, budou XXXII. Lékárnické dny v druhém říjnovém víkendu.

Těšíme se na vaši návštěvu!

## 1 000. LÉKÁRNA APATYKY SERVIS



Ještě krátce k úvodnímu článku letního *Okénka do Apatyky*, kde jsme analyzovali vývoj počtu zákazníků společnosti Apatyka servis za posledních pět let. V rámci slavnostní návštěvy jubilejní lékárny jsme požádali majitele o názor a stručně vyjádření ke spolupráci s námi:



*Lékárna v obchodním centru Breda v Opavě je už čtvrtá naše lékárna, kde jsme implementovali lékárenský informační systém Mediox.*

*V prostředí stále rostoucího konkurenčního tlaku je využívání moderních řešení základní podmínkou úspěchu. V lékárenství zákazník ocení poskytované služby. A dobrý informační systém k jejich kvalitě nepochybně přispívá.*

*Ing. JOSEF BITTNER, MBA,  
Lékárna AVE s.r.o.*

Vlastní dobrá zkušenost je tou nejlepší referencí. Není bez zajímavosti, že podstatnou část našich implementací v uplynulém období představují nové lékárny majitelů, kteří s námi mají pozitivní zkušenosti z jiné provozovny. Obvykle vlastní několik lékáren nebo výdejen a rozhodují se na základě znalosti různých informačních systémů a vlastních bohatých zkušeností z každodenního provozu.

## BOJÍTE SE EET?

Pokud vám zkratka EET nic neříká, je to špatné. Pokud jste detailně informováni a víte, co tato zkratka bude znamenat pro provoz vaší lékárny, pak jste na tom pravděpodobně lépe než ministr financí, který tento projekt prosazuje. ☺

Elektronická evidence tržeb je politikum a stala se předmětem vášnivých diskuzí, urážek a vzájemného obviňování politiků i seriózních debat odborníků. Úměrně blízcímu se termínu jejího zavedení klesá naděje jejich odpůrců, že se jim podaří vývoj zvrátit a elektronickou evidenci zrušit či alespoň oddálit její spuštění. A prostý daňový poplatník, řečeno slovy klasika, s tím může nesouhlasit, může proti tomu protestovat, ale to je asi tak všechno, co s tím může dělat.

Elektronická evidence tržeb (EET) bude zaváděna postupně pro jednotlivé skupiny podnikatelů. Podle zákona je plánováno spuštění první vlny, které se bude týkat poskytovatelů pohostinských, stravovacích a ubytovacích služeb, už za necelého čtvrt roku. A po dalších třech měsících přijde další vlna, které bude závazná i pro lékárny, respektive pro ty provozovny, které realizují prodej za hotové, platební kartou nebo přijímají různé poukázky.

Na poslední chvíli může docházet ke kosmetickým změnám jako například zrušení, respektive odložení, povinnosti EET pro poskytovatele stravovacích služeb, pokud zákazník konzumuje zakoupené občerstvení mimo provozovnu. Oficiálně je tato výjimka zdůvodňována snahou nezatěžovat touto novinkou předvánoční trhy. Řada poskytovatelů stravovacích služeb začala okamžitě požadovat po svých dodavatelích úpravu pokladních systémů, aby byl schopen rozlišovat tržby podléhající EET a tržby, které budou EET podléhat až v další vlně. A jsou ochotni za tyto úpravy softwaru platit navíc. Tato jejich reakce vyvrací jejich hlavní argument, že zavedení EET bude drahé. Nepochybně je to něco stát bude, ale asi ne moc, když jsou ochotni si připlatit, aby část tržeb zatím nemuseli elektronicky evidovat. ☹ Povolení výjimky ze strany Ministerstva financí tak není ústupek, ale úspěšný propagandistický krok, který se stěží bude opakovat.

Někteří z nás ještě mají v paměti kampaň kolem zavádění registračních pokladen před deseti lety a mnozí ještě najdou ve skříni zaprášený fiskální modul, který si museli k pokladně pořídit. Tehdy došlo ke změnám na politické scéně a platnost zákona o registračních pokladnách byla nejdříve o rok odložena a následně v rámci zákona o stabilizaci veřejných rozpočtů bylo povinné používání registračních pokladen zrušeno. Někteří velcí dodavatelé tiskáren stejně jako majitelé velkých řetězců

provozujících stovky a tisíce pokladních míst tenkrát žalovali stát za zmařenou investici. Stejný scénář se bude ale stěží opakovat i s elektronickou evidencí tržeb.

Během půl roku, které schází do realizace prvních dvou vln zavedení EET pokrývajících většinu subjektů s povinností EET, se stěží změní politická reprezentace natolik, aby byla ochotná o zrušení EET být jen uvažovat. Kromě toho je elektronická evidence tržeb založena na jiném principu než registrační pokladny s fiskální pokladnou, i když obě mají stejný proklamovaný cíl – potírat šedou ekonomiku a bojovat proti daňovým únikům. Registrační pokladny registrovaly každou platbu a pořizovaly její nesmazatelnou kopii, což mělo pomáhat daňovým kontrolorům. Elektronická evidence tržeb eviduje automaticky každou tržbu a odesílá údaje o ní okamžitě k centrálnímu zpracování.

Informační technologie za uplynulých deset let výrazně pokročily. Právě široká dostupnost rychlého internetu umožňuje i on line evidenci tržeb na jednom místě. Zákon o EET řeší samozřejmě i nenadálé výpadky internetového připojení nebo prodej na místech, které ještě není pokryto kvalitním signálem internetu.

Na systém EET si budou muset zvykat obě strany stojící za tářou. I když zákazník to bude mít snazší, protože pro něj se nic nezmění. V České republice i nadále nebude povinnost nakupujícího vyzvednout si účtenku. Nebude u nás existovat, alespoň prozatím, obdoba loterie účtenek, jak to známe například ze Slovenska. Ani pro vydávajícího v lékárně se toho moc nezmění. Bude mít po novu povinnost vyvěsit v provozovně informaci, že prodej na provozovně podléhá EET. A samozřejmě bude mít povinnost účtenku vydat, ale to většinou činí i dnes.

EET tak představuje práci především pro tvůrce pokladních systémů. Ti musí zajistit - naprogramovat, aby se požadované informace o tržbách dostaly včas a ve správném tvaru na příslušná místa. Apatyka servis je progresivní společností a na zavedení EET se poctivě připravuje už od doby, co se objevily první konkrétní informace. Je přece známá věc, že štěstí přeje připraveným! ☺



A jak jste připraveni vy?! Budeme rádi, když se podělíte o své zkušenosti a postřehy i s námi prostřednictvím krátké ankety na toto téma. Naleznete ji na této adrese:

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

Na vaše odpovědi se budeme těšit nejpozději do 15. října a jak je u našich anket zvykem, každý účastník dostane za spolupráci a čas, který nám věnuje, malý dárek.



## NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce srpna se stal

**Drahoslav Bukovský.**

**Gratulujeme!**

## NEVÍM, NEZNÁM, NENÍ TO

Znáte to od dětí či vnoučat – utkvělá dětská představa, že když o něčem nevím, tak to vlastně ani neexistuje a nikdy se to nestalo. Obdobný výrok pronesl i antický řečník a filozof Lucius Apuleius, jehož citát je tajenkou dnešní křížovky.

Jenomže to, že něco nezná či neví jednotlivec či skupina lidí, neznamena, že to neplatí. Ať už se jedná o přírodní zákony či legislativní předpisy dané společností. Například se teď v září aktuálně vyjádřil ombudsman k pokutám za papírová podání daňových přiznání těmi, kteří mají datovou schránku. Pokuty jsou v pořádku, protože podle dva roky starého zákona musí subjekty s datovou schránkou podávat daňové přiznání výhradně jejím prostřednictvím ... zkrátka neznalost zákona neomlouvá. To platilo už ve starém Římě za Lucia Apuleia a nic se na tom nezměnilo ani dnes, kdy počet různých zákonů několiknásobně přechýlil Zákoník dvanácti desek.

Přijde nám logické, že pokud chci něco dělat, seznámím se všemi podmínkami s tím spojenými. Pokud se tyto podmínky neustále mění, a to ty legislativní velice často, seznamuji se průběžně i s jejich změnami.



Společnost Apatyka servis jako významný dodavatel informačních technologií je a vždy byla svým klientům nápomocna ve zvládnutí legislativních novinek, ať už se jednalo o zdravotnickou reformu v roce 2008, změny v lékárnách na základě novely zákona č. 48/1997 nebo další změny ve fungování lékáren o dva roky později. V edukační činnosti jsme nezůstali naštěstí sami a postupně se se svými osvětovými kampaněmi přidávali i další dodavatelé různých programů pro lékárny.

Jsmo připraveni, stejně jako v minulosti k problematice centrálního úložiště, připravit semináře na téma elektronické evidence tržeb, pokud o ně bude mezi lékárnami zájem.

📧	PALIVO	1. DÍL TAJENKY	DOMÁCKY ÁBEL	OZDRAVO- VAT POMĚRY	CELNÍ KÓD EGYPTA	KULOVITÝ MIKROOR- GANIZMUS	📧	LYŽAŘSKÁ DISCIPLÍNA	PREŠOV- SKÝ FOT- BALOVÝ KLUB	OLOUPAT KRAJENÍM	KNOKAUT (ZKRATKA)	VELIKÁN	PLACENÉ JÍZDY DROŽKOU (ZASTAR.)	UPADAT DO SPÁNKU	TYP CHE- MICKÝCH PRVKŮ
OHON (ZDROB.)							100 Kč								
OSTROV V KARIBSKÉM MOŘÍ							2. DÍL TAJENKY ZNAČKA LUTECIA								
UKAZOVACÍ ZÁJMENO					BATOH (SLANG.) ZPEVNĚNÝ TIL						PYSK (ZDROB.) ZNIČENÍ NAJETÍM				
LETEC						ÚPLNĚ SE VYVINOUT ZÁPOR						SOUHLAS STUŽKA V NÁROD. BARVÁCH			
📧	JMÉNO COSTNERA NÁČINEK						SLOVENSKY „NĚJAK“ ZEVNÍ LÉKY						INIC. HER. VRÁNOVÉ TYČIT SE (KNIŽNĚ)		
ZBAVIT NEČISTOT								MINERÁLY RAJSKÉ JABLÍČKO							
INICIÁLY OKUDŽAVY			ZVUK HODIN FRANCOUZ. ŠLECHTIC						OHLEDU- PLNOST 51 (ŘÍMSKY)					CHORVAT- SKÝ PŘÍSTAV	ČÁSTICE
KOMISE NÁROD. POJIŠTĚNÍ (ZKRATKA)				ŠTÍHLÝ LISTNÁČ KORYŠ						BÝV. PAPIŘ- NICTVÍ ZKRATKA TRHAVINY					
SHAKE- SPEARŮV KRÁL					MEZNÍ HODNOTA UKAZOVACÍ ZÁJMENO						SMŮTEK (KNIŽNĚ) EVR. UNIE (ZKRATKA)				
LETECTVÍ (KNIŽNĚ)								3. DÍL TAJENKY							
OPATŘO- VAT MALÝMI OTVORY								OBČAS							

Tajenku křížovky zašlete do 15. října 2016 na [Okenko@apatykaservis.cz](mailto:Okenko@apatykaservis.cz) a uveďte své jméno a adresu lékárny nebo její Id u společnosti Phoenix LV. Prvních dvacet autorů správných odpovědí získá od společnosti Apatyka servis dárek.

Tajenka křížovky z minulého *Okénka do Apatyky*: „KRÁSNÉ PROŽITÍ LETNÍCH MĚSÍCŮ VÁM PŘEJE APATYKA SERVIS“.

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

## ... A NĚCO NAVÍC

Pryč jsou ty doby, kdy se neustále jen vyrábělo a vyrábělo, a přesto bylo máloco, málokdy a málokde k dostání. Dnes má zákazník mnohem větší výběr nejen v sortimentu, ale také při volbě, kdy a kde si potřebnou věc pořídí. A není rozhodující, zda se jedná o zákazníka lékárny, klienta softwarové společnosti nebo kupujícího čokoliv jiného.

Převís nabídky nad poptávkou je hnacím motorem neutuchajícího konkurenčního boje. Pro většinu spotřebitelů je obvykle výhodný, protože dodavatelé se předhánají ve stále lepších nabídkách. Snaha zalíbit se má ale své meze pokud se vezme za špatný konec. Když například dodavatel usiluje zalíbit se pouze cenou, tak se velmi brzy dostane na cenu minimální, která stěží pokryje jeho náklady. Cenová válka mezi dodavateli přitom nemá vítězů, jen poražených. Výsledkem je zákazník, který je možná spokojený s cenou, ale kterému se ale rozhodně nelíbí neochota špatně placeného personálu a malá provozovna někde na periférii, protože na větší nezbývají peníze.

A neobstojí výmluva, že dnešní zákazníci slyší pouze na cenu nebo ještě lépe na slevu z ceny a nic jiného nevnímají. Pokud je to pravda, proč rostou luxusní prodejny a proč je v nich stále plno?

Boj s konkurencí jen prostřednictvím nižších cen je především známkou nedostatku dobrých nápadů. V minulém století nabízeli dobří hokynáři dětskému doprovodu nakupujících nějaký pamlssek. I dnes najdete miskou s bonbóny na pultě řady prodejen i lékáren. Svého času to byl dobrý nápad a určitě upevnil věrnost stávajících a přitáhl i nové zákazníky. V současnosti je to očekávaný standart. Chce to vymyslet něco nového, co konkurence nemůže okopírovat, případně jí to bude nějakou chvíli trvat. A samozřejmě to musí mít souvislost s už prodávaným sortimentem. Začít nabízet v lékárně pojištění nebo cihly by sice také bylo unikum, které by konkurence hned tak nenapodobila, ale zřejmě by to žádné nové zákazníky nepřivedlo a stávající neudrželo. ☺

V oblasti informačních technologií zažívali počátkem devadesátých let boom samostatní programátoři různých počítačových aplikací. Každý druhý programátor měl živnostenský list, pracovali tak zvaně na IČO a nebyli schopni uspokojit rostoucí poptávku. Postupem času se na trhu objevily velké firmy, které byly schopny zajistit kromě vlastního programu i hardwarové vybavení, školení a především garantovaly další kontinuální vývoj dodávaných systémů. Jistě, tyto firmy jsou o něco dražší, ale jimi poskytovaná kvalita uživatelům za tu cenu stojí.

Dodnes sice existují malí podnikatelé, mezi nimi i lékárny, kteří minimalizují náklady a jejichž provoz závisí na jediném programátorovi, ale většina lidí pochopila, „že nejsme tak bohatí, abychom kupovali laciné věci“.

Devadesátá léta jsou pryč. Kdo dnes dodává lékárenské systémy, dodává také počítače včetně různých periférií, realizuje celé počítačové sítě a zajišťuje i antivirová řešení. Průběžný vývoj a školení nových modulů je stejnou samozřejmostí jako ty bonbóny na táře.

Čím se tedy od konkurence odlišit? Někteří dodavatelé informačních systémů to zkouší cenou. Buď jen obecným prohlášením, že jsou nejlacinější, nebo rozepsáním celkové ceny na jednotlivé - téměř haléřové - položky, obdobně, jako si kdysi cestovní kanceláře k základní nízké ceně zájezdu přičítaly povinný palivový příplatek, letištní taxu, pojištění a mnoho dalšího. Takové praktiky a podceňování zákazníka, že není schopen si spočítat jedna a jedna, rozhodně nesvědčí o účtě a férovém přístupu dodavatele k lékárně.

Společnost Apatyka servis jde cestou kvality a rozšiřování nabídky svých služeb. Příkladem může být právě zajišťování certifikátů pro elektronické recepty nebo edukační činnost při EET.

Některé dodavatelé informačních systémů to zkouší cenou. Buď jen obecným prohlášením, že jsou nejlacinější, nebo rozepsáním celkové ceny na jednotlivé - téměř haléřové - položky, obdobně, jako si kdysi cestovní kanceláře k základní nízké ceně zájezdu přičítaly povinný palivový příplatek, letištní taxu, pojištění a mnoho dalšího. Takové praktiky a podceňování zákazníka, že není schopen si spočítat jedna a jedna, rozhodně nesvědčí o účtě a férovém přístupu dodavatele k lékárně.

Společnost Apatyka servis jde cestou kvality a rozšiřování nabídky svých služeb. Příkladem může být právě zajišťování certifikátů pro elektronické recepty nebo edukační činnost při EET.

Společnost Apatyka servis jde cestou kvality a rozšiřování nabídky svých služeb. Příkladem může být právě zajišťování certifikátů pro elektronické recepty nebo edukační činnost při EET.

Pro další informace včetně kalkulace služby napište na [certifikat@apatykaservis.cz](mailto:certifikat@apatykaservis.cz)

*Nutnou podmínkou výdeje elektronických receptů je pořízení elektronického certifikátu pro pracovníky lékáren, kteří tyto recepty vydávají.*

*Společnost Apatyka servis nabízí komplexní službu vystavení certifikátu.*