15. ROČNÍK

ZÁŘÍ 2025

PLZEŇ • BRNO • OSTRAVA • VYSOKÉ MÝTO • TÁBOR

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

VŠE NEJLEPŠÍ!

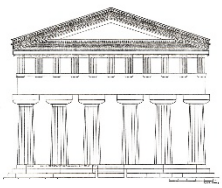
„Jed od léku odlišuje pouze podávané množství."

Paracelsus (1492 – 1541), lékař, alchymista a astrolog

Na 25. září, jak rozhodla International Pharmaceutical Federation, připadá už jedenáct let Světový den lékárníků,. Rozhodnutí s cílem podporovat a propagovat lékárnické činnosti v oblasti podpory veřejného zdraví na celém světě bylo učiněno od stolu v rámci probíhajícího kongresu a není připomínkou nějakého výročí. Snad jen v Čechách si můžeme připomenout, že v tento den je to právě dvě stě let, co byl opat žďárského kláštera Václav Vejmluva za příkladná opatření proti morové nákaze oceněn titulem císařského rady.

Historie lékárenství je ale mnohem starší a kořeny přípravy léčivých přípravků sahají až k úsvitu dějin lidského pokolení. Podle prvních písemných zmínek ve starém Egyptě si různá léčiva připravovali sami lékaři. Dodnes se ve farmacii používá pojmosloví, které zavedl řecký lékař Galén. Lékárníci i lékaři už od starověku používají i stejný symbol – Aeskulapovu hůl.

Existuje několik teorií, proč zrovna had je součástí znaku pracovníků ve zdravotnictví. Podle řecké mytologie jsou to atributy boha Asklepia / Eskulapa, který býval uznávaným léčitelem. Podle jiné teorie se jedná o červa parazitujícího pod kůží, jehož lze kouskem dřívka, představujícího hůl, namotat a postiženého tak zbavit problémů. Existuje i biblická verze o původu hole obtočené hadem, která vychází ze starozákonního putování Mojžíše z Egypta.



V Efezu jsem slyšel ještě jednu bajku u původu tohoto symbolu. Možná je to pohádka, ale možná to tak být mohlo.

V každém větším městě starověkého Řecka stával chrám zasvěcený Eskulapovi, kde kněží léčili nemocné. Bohaté za peníze a dary, chudé z prestižních důvodů. To znamená, že přijímali jen ty pacienty, u kterých byla naděje na uzdravení. Z dnešního pohledu bychom řekli, že si tak vylepšovali statistiky úmrtnosti, podle kterých je obyvatelstvo, i to přispívající bohaté, hodnotilo.

Teplé klima na jednu stranu nevyžadovalo vysoké náklady na stavbu a provoz takového chrámu, nemuselo se například topit. Na druhou stranu se k takovým chrámům stahovali hadi, obojživelníci a drobní hlodavci z širokého okolí. Účinnou obranou se ukázalo „zaplacení výpalného". Kněží v okolí chrámu umisťovali misky s mlékem, případně se zbytky potravin. Veškerá nepozvaná žoužel se pak stahovala k těmto *švédským stolům* a neobtěžovala nemocné ležící na podlaze chrámu.

Jednoho dne žádal o přijetí k ošetření člověk ve zbědovaném a na první pohled nevyléčitelném stavu. Kněz na „příjmu" vyřkl jednoznačný ortel a žadatele od brány holí vyhnal. Ubožák neměl sílu někam jít, sedl si opodál a čekal konec. Po čase ho přemohl hlad, a protože neměl žádné prostředky k obživě, začal upíjet mléko z misky určené pro dotěrné plazy. Viděl, že před ním z misky pil jedovatý had a že v mléku zřejmě ulpěly i kapky jedu z jeho zubů, ale ve svém stavu neměl jinou možnost. Ubožák přežil, přečkal noc a i druhý den se napil z misky po hadovi. A tak to šlo několik dní a nemocný se začal uzdravovat.

Kněz od brány si všiml, že člověk, kterého označil za nevyléčitelného, je stále živ a naopak se zotavuje. A všiml si i důvodu – mléko obsahující malé množství hadího jedu. A první lék byl na světě! 😊

Asi smyšlená báchorka, ale hezky se poslouchá. A mimochodem nás učí, že renezanční Paracelsus, jehož citát je v záhlaví této stránky, měl pravdu.

Pokusy s miskou s mlékem a hadím jedem se v dnešní farmacii už neprovádí. Není tu už ani místo pro empirii Paracelsa. Poskytování lékárenské služby je náročná činnost. Paradoxně si její význam lidé uvědomili právě až době pandemie před několika lety.

Každý den navštěvují lékárny tisíce pacientů, kteří zde hledají nejen léky, ale také radu, podporu a odbornou pomoc. Světový den lékárníků je příležitostí připomenout si význam této profese a poděkovat všem farmaceutům za jejich odpovědnou práci.

Lékárníci jsou nedílnou součástí zdravotnického systému. Svými znalostmi pomáhají pacientům správně užívat léčivé přípravky, upozorňují na možné interakce mezi léky a přispívají k bezpečnosti a účinnosti léčby. Jejich role se přitom neomezuje pouze na výdej léčiv. Stále častěji poskytují odborné konzultace, podílejí se na preventivních programech a pomáhají pacientům orientovat se ve stále složitějším světě moderní medicíny.

Děkujeme, že jste vždy nablízku, když vás pacienti potřebují.

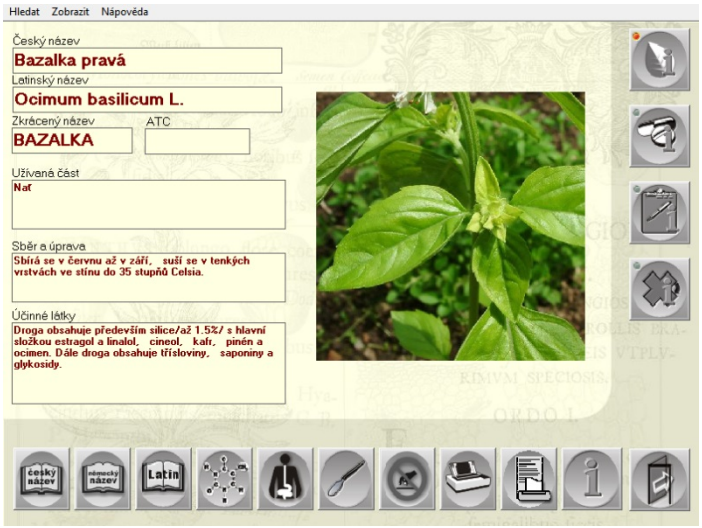
FYTO EXPERT

Bylinná banka jako jedinečný pomocník při prodeji přípravků s obsahem léčivých rostlin.

Byliny byly vlastně prvními léky, se kterými se člověk setkal. Až do prudkého rozmachu chemie ke konci 19. a na počátku 20. století zůstávaly byliny hlavním nástrojem léčby. I dnes je z celkového počtu léčiv na trhu několik desítek procent odvozeno od obsahových látek rostlin a některá jsou přímo standardizovanými rostlinnými extrakty.

Často jsme svědky, že se dnes lidé k bylinkám vrací a zkušení bylinkáři jsou vyhledáváni širokou veřejností. Důvody mohou být různé. Od moderního trendu návratu k přírodě, přesycení chemickými preparáty, snahou o samoléčení až po zaručené zprávy agentury „jedna paní povídala“ o úspěších některého léčitele s fytoterapií. V každém případě se o tuto problematiku pacienti stále více a více zajímají a informační revoluce s možnostmi internetu je bohatě zásobuje relevantními i irrelevantními informacemi. V nepřeberném množství různých údajů, vyzkoušených doporučení i zcela nedůvěryhodných zdrojů se jeden lehce ztratí. A potom je čas se obrátit na profesionála. To je pro pacienty v naprosté většině případů pracovník lékárny.

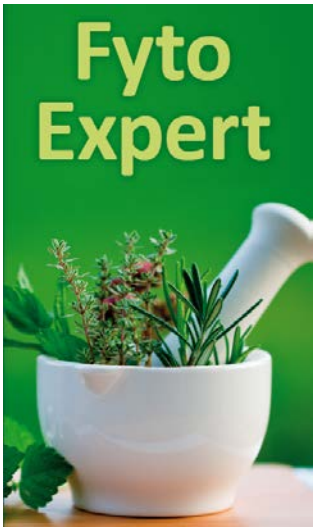
Právě proto vznikl před více než patnácti lety projekt bylinné banky FYTO EXPERT, který dnes obsahuje informace o více než 600 léčivých rostlinách, o jejich působení, užití, známých kontraindikacích a účinných látkách. Systém dále umožňuje lékárníkovi doplňovat vlastní poznámky a případně je rozlišovat na vlastní glosy a texty určené pro pacienty. Informace obsažené u jednotlivých bylin lze jednoduše zobrazit na displeji nebo vytisknout a tak vytvářet k jednotlivým bylinám akční letáky. Vizuální propagace ve formě článku s fotem a se zvýrazněnými informacemi o léčivé rostlině umístěný vedle vystaveného přípravku obsahujícího tuto bylinu významně zvyšuje prodejnost těchto přípravků.



„Hledej. Ani včela nenajde med v každém květu.

Valeriu Butulescu, rumunský básník, prozaik a aforista

Údaje o jednotlivých bylinách lze jednoduše a snadno vyhledat podle kteréhokoliv kritéria. Bylinná banka FYTO EXPERT je neustále doplňována a pravidelně aktualizována pracovníky Farmakologického ústavu Lékařské fakulty Masarykovy Univerzity v Brně. Aktualizace je zajištěna výhradně z ověřených zdrojů různých mezinárodních vědeckých databází, což garantuje vysokou odbornou úroveň systému. Spolupráce s renomovanou institucí dále zaručuje, že i aktualizovaná data periodicky procházejí validací, protože informace přibývají obrovským tempem a nové informační zdroje se objevují skutečně každý den.



Velikou výhodou systému FYTO EXPERT oproti srovnatelným fyto bankám je možnost jeho spuštění přímo na expedičním místě v lékárenském systému Mediox. Systém lze ale úspěšně používat v jakékoliv lékárně bez ohledu na právě implementovaný systém skladového hospodářství.

Bylinná banka FYTO EXPERT má pro lékárnu dva zásadní významy. Banka podporuje nezastupitelnou poradensko-odbornou funkci. Při neustále se zvyšujícím počtu nových přípravků v lékárnách a současně trvale se zvyšující informovanosti, byť kusé, laiků v oblasti farmacie, je dnes nutné být dobře připraven na jakoukoliv otázku a nenechat se ničím překvapit.

Druhým významem je odborně informační servis poskytovaný pracovníky přímo v lékárně. Pozitivně upevňuje věrnostní vztah pacienta k místu, kde mu dobře poradili. Obě stránky pak mají ekonomický dopad, protože spokojený zákazník je vracející se zákazník a to je samozřejmě pro lékárnu přínosem.

Logické uspořádání informací této fytobanky předurčilo rovněž další využití našeho systému FYTO EXPERT pro výuku. Dnes je úspěšně uplatňován při vzdělávání budoucích pracovníků v lékárnách i jako výukový nástroj v systému dalšího vzdělávání.

Bližší informace o systému FYTO EXPERT a jeho možnostech získáte u svého systémového poradce nebo přímo na adrese obchod@apatykaservis.cz .

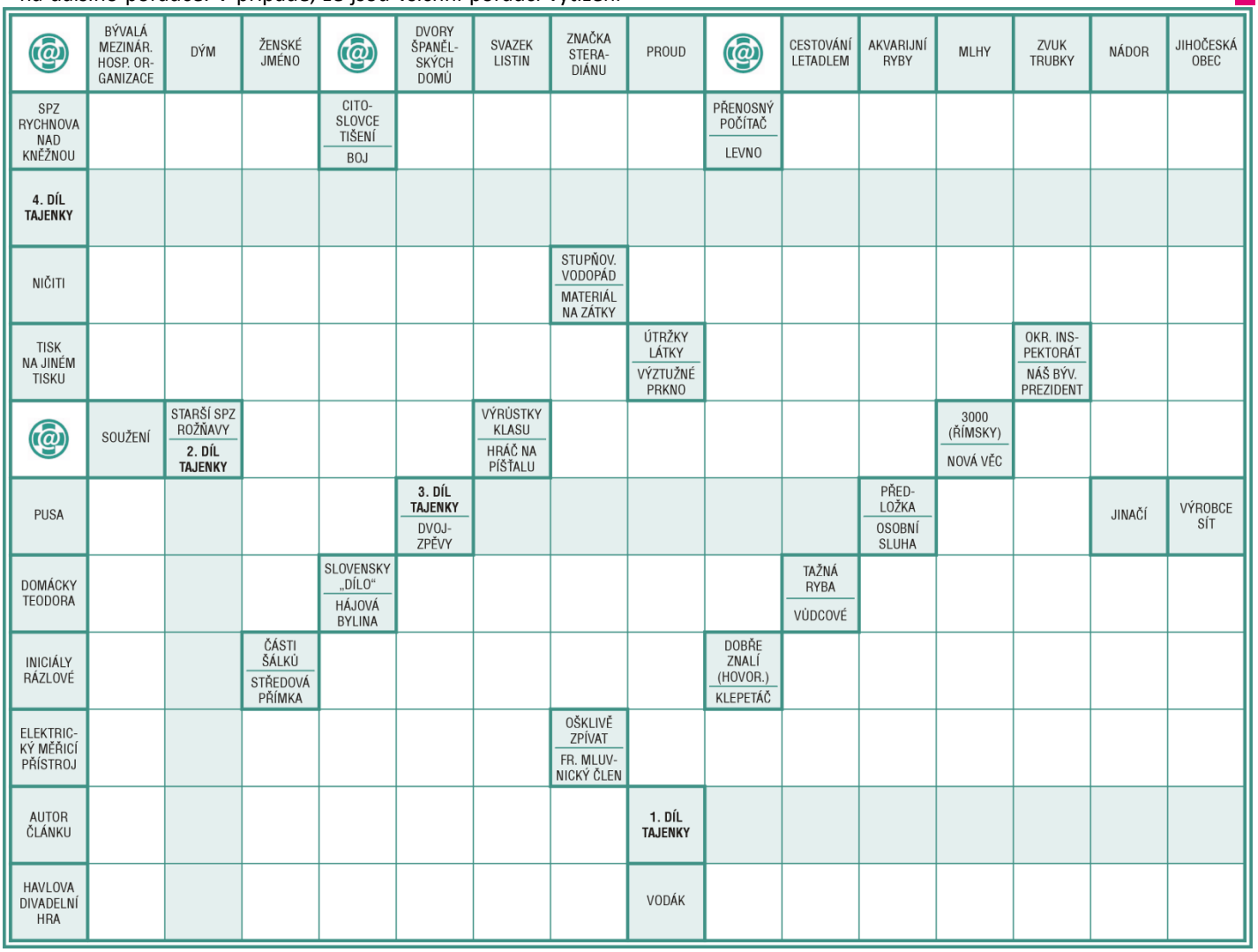
HOT LINE V NOVÉM

Společnost Apatyka servis zprovoznila horkou telefonickou linku na novém telefonním čísle 222 744 012. Důvodem investice naší společnosti do nové telefonní ústředny je snaha poskytovat volajícím stále nové a kvalitnější služby. Moderní ústředna umí propojit všechna naše servisní centra a přesměrovat volajícího k většímu počtu systémových poradců. Toto řešení ocení všichni, zvláště při nových verzích systémů zohledňujících legislativní změny, se kterými se lékárníci neměli čas dříve blíže seznámit.

Změnu hot line pozná okamžitě každý, kdo nové telefonní číslo vytočí. Příjemný hlas ho provede další volbou tak, jak to známe z linek telefonní pomoci všech velkých společností. Volající je podle důvodu volání přesměrován na konkrétního poradce. Pokud je zvolená linka obsazená, ústředna automaticky přepojí na dalšího poradce. V případě, že jsou všichni poradci vytíženi předcházejícími hovory, zůstává i nadále samozřejmě možnost zanechat vzkaz pro zpětné volání.

Software nové ústředny všechna volání eviduje a zaznamenává rovněž přesný čas případného nahrání vzkazu a doby, kdy byl požadavek vyřízen. Získáváme tak přesný přehled o rychlosti naší reakce v jednotlivých případech. Tato statistika slouží nejen jako podklad pro případnou reklamaci ale především pro další zkvalitňování našich služeb a minimalizaci doby, po kterou lékárna čeká na naši pomoc či radu. Z tohoto důvodu také vedení servisního oddělení společnosti všechny záznamy pravidelně kontroluje a vyhodnocuje.

Řešení pomoci telefonu bylo jednou z nejčastěji zmiňovaných témat při loňském jarním dotazníkovém šetření. Investice do moderní telefonní ústředny a rozšíření počtu připojených systémových poradců je naším dalším krokem vstříc zákazníkům.



Tajenku křížovky zašlete **20. října 2025** na 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*: „Přejeme příjemné léto a vydatný odpočinek na dovolené“.

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

CROSS-SELLING

Nikoho nepřekvapí, když nám v hospodě k pivu nabídnou pivní rohlík nebo v trafice k cigaretám zapalovač. Jsou to sice věci, kvůli kterým jsme nepřišli a které nás ani nenapadlo původně koupit, ale jejich pořízení nám přijde vhod. Odborník by řekl, že hospodský či prodejce kuřáckých potřeb dobře uplatnil doplňkový prodej, a zahraniční odborník by řekl cross-selling. Anglický termín cross-selling stejně jako český termín příprodej správně vystihuje podstatu doplňkového prodeje.

Ke zboží, pro které si zákazník k nám o své vlastní vůli přišel a pro které se už rozhodl, přidat nabídku něčeho, co jeho nákup doplní. A může to být napříč naším sortimentem. Důležité je, že si to zákazník spojí se svým vlastním hlavním nákupem a tudíž se svým rozhodnutím.

Cross-selling lze uplatnit všude, kde dodáváme jakoukoliv službu či zboží. Například hlavní činností naší společnosti je tvorba a správa moderních lékárenských systémů, ale jako doplněk či příprodej poskytuje Apatyka servis také dodávky hardwaru, služby při návrhu počítačových sítí a v neposlední řadě i pomoc při financování. Jsou to doplňkové služby, které mohou být pro svého dodavatele možná ekonomickým přínosem, ale v každém případě jsou přínosem pro našeho klienta, kterému je poskytnuta komplexní služba na jednom místě od jednoho dodavatele.

Jsou oblasti poskytování služeb, kde cross-selling tvoří podstatnou část nákupu. Typickým příkladem mohou být cestovní kanceláře, jejichž deklarovaným cílem je zprostředkování klidné dovolené. Kromě zajištění dovolené a případně cesty tam a zpět ale každá svým zákazníkům automatiky nabídne jako doplněk různé formy stravování, fakultativní zájezdy, pojištění a další činnosti, které klienta momentálně nenapadnou nebo by je sháněl později a zřejmě někde jinde. Proč mu je nepřipomenout a nenabídnout hned?

Lze stejně postupovat i v lékárně? Pro doplňkový sortiment se můžeme inspirovat například v drogerii, kde nám k zubní pastě doporučí i zubní kartáček nebo k slunečním brýlím vhodný krém na opalování. U léků na předpis je nutné si ověřit pro koho je lék určen, popsat užíván a upozornit na možná rizika a popřípadě teprve následně doporučit doplňující přípravky.

Zákazník u nás pravděpodobně utratí více peněz, než původně zamýšlel, přesto bude odcházet spokojený a přesvědčený, jak dobře pořídil.

Co je proto tedy nutné udělat? Ve správný čas na správném místě nabídnout nebo jen připomenout zákazníkovi, který je rozhodnut si u nás cokoliv pořídit, správné doplňkové zboží.

Nejjednodušším a přitom nejlacinějším a nejrychlejším řešením je umístění nabídky doplňkových produktů co nejblíže zboží, o které má zákazník zájem. Inspirací nám mohou být supermarkety, které v právě končící sezóně grilování připraví ve stejném regálu vedle naloženého masa nejen nejrůznější omáčky, ale také nářadí na grilování či přímo dřevěné uhlí.

Při určování, které zboží nabídnout dohromady v jedné polici, nám nejlépe pomohou zkušenosti, naše vlastní i zkušenosti naší konkurence. Dnešní informační technologie umožňují detailně sledovat, co s čím se nejlépe prodává. K dokonalosti to přivedli internetové obchody, které ke každému vybranému zboží nabízí i seznam všech doplňků, které si zákazníci k tomuto zboží ještě objednali. Toto řešení nabízí i společnost Apatyka servis v systému Mediox, kdy zákaznický displej na táře zobrazí nabídku doplňkového zboží k právě expedovanému přípravku.

Získat zákazníka stojí peníze a čas. Proč nezískat stejný přínos ze stávajícího zákazníka s mnohem nižšími náklady?

Pro více informací kontaktujte svého systémového poradce nebo napište

e-mail na adresu:

obchod@apatykaservis.cz