

PROGRAM RADA JZU „GRADSKE APOTEKE“ TUZLA

ZA PERIOD OD 2014.-2018. GODINE

I UVOD

Javna zdravstvena ustanova „Gradske apoteke“ Tuzla ne treba da predstavlja samo ime, već tradiciju i sinonim farmaceutskog povjerenja kod naših pacijenata, kupaca, stečen kvalitetom i znanjem stručnih timova. Svaka uspješna kompanija mora posjedovati jasnu viziju budućnosti i pravca kretanja, liderstvo koje afirmiše zadovoljstvo, kreativnost, inovativnost zaposlenih i snažnu usmjerenost ka korisniku kao centralnoj interesnoj grupi kompanije.

II MISIJA I VIZIJA

MISIJA

JZU „Gradske apoteke“ Tuzla je osnovana da razvija i unapređuje postupke rada u oblasti farmaceutske zdravstvene zaštite, dajući prednost promociji zdravlja, prevenciji bolesti i zdravstvenom vaspitanju građana, bezbjednosti korisnika usluga i zaposlenih, omogućavajući pojedincu, porodici, grupi i zajednici da aktivno učestvuju u tome.

U tom cilju neophodno je da JZU „Gradske apoteke“ Tuzla obezbjeđuje:

- Kvalitetno i kontinuirano medicinsko snabdijevanje građana i organizacija,
- proizvodnju ljekovitih i kozmetičkih preparata,
- izradu i promet magistralnih lijekova,
- kontrolu ispravnosti sirovina,
- kontinuiranu edukaciju zaposlenih, učenika i studenata farmaceutske struke i
- odgovarajuće informacije o primjeni lijekova, zdravlju i zdravstvenom vaspitanju stanovništva.

Svoju misiju JZU „Gradske apoteke“ Tuzla ostvaruje dosljednim poštovanjem etičkih principa, kreiranjem zdravstvene strategije, stručnim kadrom na svim nivoima, sistemom vrijednosti i standardima dobre apotekarske prakse.

VIZIJA

Osnovno opredjeljenje JZU „Gradske apoteke“ Tuzla je kontinuirano povećanje aktivnosti u skladu sa principima dobre apotekarske prakse, stalno unapređenje medicinskog snabdijevanja građana i organizacija, unapređenje djelatnosti u proizvodnji i kontroli ljekovitih i kozmetičkih preparata i edukativne aktivnosti u cilju bezbjednosti korisnika usluga i zaposlenih. Put ka tome vodi kroz kvalitetno obavljanje djelatnosti JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, koja se ostvaruje kroz pružanje zdravstvene farmaceutske zaštite osiguranicima ZZO, na primarnom nivou. U ovom dijelu aktivnosti, Ustanova je upućena na praćenje i prilagođavanje regulativama ZZO i Federalnog ministarstva zdravstva (definisana Lista lijekova koji se mogu izdavati na recept, cijene lijekova i medicinskih sredstava, participiranje osiguranika u cijeni lijekova i propisana marža za lijekove). Ugovorom sa ZZO definisana su i sredstva za ove namjene koja se mogu očekivati za ugovoreni period.

Istovremeno, Ustanova je u obavezi da obezbijedi potreban asortiman i količine lijekova i medicinskih sredstava kako bi zadovoljila potrebe osiguranika.

Materijalnu osnovu za kvalitetan rad, JZU „Gradske apoteke“ Tuzla treba ostvariti kroz veći obim realizovanih farmaceutskih usluga, finansijsku podršku lokalne samouprave, uvođenjem novih usluga na tržišnom principu, angažovanju na pribavljanju donatorskih sredstava i efikasnom poslovanju.

III PLAN FINANSIJSKOG POSLOVANJA

Godišnji plan JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, obuhvata plan realizacije lijekova sa Liste lijekova koji se mogu izdavati na recept, realizacija lijekova koji nisu na Listi lijekova i drugih proizvoda (dijetetski preparati, proizvodi iz laboratorije i druge komercijalne robe). Izradi godišnjeg plana prethodi analiza ostvarenih rezultata u prethodnoj godini i sagledavanju realne mogućnosti za povećanje obima prodaje u narednoj godini. Prijedloge za obim prodaje u narednoj godini daju rukovodioci apoteka. Osim prijedloga vezanih za promet, rukovodioci daju i svoje viđenje potreba za investicionim i tekućim održavanjem, nabavkom nove opreme i kadrovskim potrebama u svojoj apoteci. Na osnovu prijedloga rukovodilaca apoteka u obimu prodaje, usaglašavaju se mogućnosti plasmana uz prijedloge novih aktivnosti kako bi se planski zadaci ostvarili. Planovi se postavljaju na realne osnove u skladu sa mogućnostima pozicioniranja u okruženju, uvažavanja finansijskih mogućnosti korisnika usluga i svih kapaciteta u prodajnim objektima.

Plan komercijalne prodaje se bazira na postignutim rezultatima iz prethodnog perioda uz uvažavanje neiskorištenih resursa, ali i mogućnosti boljeg pozicioniranja apoteka JZU „Gradske apoteke“ u odnosu na veliki broj privatnih apoteka koje se nalaze u neposrednoj blizini što otežava opredjeljenje korisnika za ostvarenje farmaceutske usluge koja nije vezana za recept.

Usaglašeni pojedinačni planovi apoteka-ogranaka, odnosno jedinica za izdavanje gotovih lijekova, predstavljaju godišnji plan JZU „Gradske apoteke“ Tuzla.

Ostvarenje postavljenog plana apoteke mogu same pratiti, a analiza realizacije godišnjeg plana na nivou Ustanove vrši se na stručnom kolegijumu najmanje dva puta godišnje. Tada se analizira broj realizovanih recepata i njihova vrijednost, vrijednost ostvarene prodaje po robnim grupama, povezanost nabavke, prometa i lagera, uposlenost svakog pojedinca kao i sve drugo koje u datom trenutku može dati bitne informacije za ostvarenje postavljenih planova i podizanja kvaliteta pruženih usluga.

IV INVESTICIONI RAZVOJ I ULAGANJE

Cilj investicionog razvoja i ulaganja JZU „Gradske apoteke“ Tuzla je da proširi dostupnost svojih usluga, ostvari nove poslovne poduhvate i poboljša uspješnost cjelokupnog poslovanja. To bi omogućilo Ustanovi da poboljša kvalitet farmaceutske usluge, da bolje pozicionira Ustanovu na tržištu, dostigne veću konkurentnost, poveća učešće u komercijalnom dijelu poslovanja i dobro se pozicionira u fizičkom rastu tržišta. Konkurentnost se dodatno može ostvariti insistiranjem kod nadležnih organa da se definiše minimalni iznos marže, čime bi se

suzbila nelojalna konkurencija koja je prisutna u sektoru privatne zdravstvene ustanove (PZU). Rast tržišta iz djelatnosti Ustanove se može očekivati iz stalnog unapredjenja kvaliteta i asortimana usluga i proizvoda, stručnosti kadra kao i povezivanja sa širom društvenom zajednicom kroz permanentnu edukaciju stanovništva o preventivi bolesti, promociji i njezi zdravlja, odnosnu poboljšanju opšte zdravstvene kulture. Ovakva orijentacija Ustanove stvara pozitivnu klimu u okviru zdravstvenog sistema i lokalne zajednice i predstavlja garanciju njenog integrisanja u savremene trendove zdravstva.

Ključne aktivnosti investicionog razvoja i ulaganja su:

- a) Ulaganje u ljudske resurse
- b) Ulaganje u opremu i informacioni sistem
- c) Ulaganje u infrastrukturu
- d) Ulaganje u društvenu zajednicu

a) Ulaganje u ljudske resurse

- Ljudski resursi predstavljaju ključni element svake organizacije, jer se pod organizacijom smatra skup ljudi koji je nastao radi ostvarivanja određenih ciljeva i koji određuju ciljeve jedne organizacije, upravljaju njenim radom i razvojem, obavljaju različite radne uloge, prvenstveno kao davaoci usluga. Iz tih razloga, ljudskim resursima u savremenoj organizaciji poklanja se izuzetna pažnja.

- Interes svake organizacije je da u skladu sa primjenjenom tehnologijom i projektovanom organizacijom (strukturom i procesima) obezbijedi potreban broj i strukturu zaposlenih, da ih motiviše za maksimalno radno angažovanje i da upravlja njihovim radom i razvojem.

Kadrovska politika podrazumijeva adekvatno upravljanje ljudskim resursima, a selekcija ljudskih resursa podrazumijeva proces procjenjivanja i zapošljavanja najkvalifikovanijih kandidata iz oblasti farmaceutske djelatnosti i farmaceutskog menadžmenta. Kadrovski potencijal je jedan od najvažnijih potencijala koji je neophodan za uspješno i kvalitetno obavljanje djelatnosti. Da bi se taj cilj ispunio, potrebno je sprovoditi adekvatnu kadrovsku politiku koja obuhvata: planski priliv i odliv radnika, raspoređivanje radnika na radna mjesta i formiranje radnih grupa i timova.

Da bi povećala svoju efikasnost, JZU „Gradske apoteke“ Tuzla treba raditi na razvijanju sistema za istraživanje, planiranje i praćanje razvoja kadrova, a što treba da obuhvati: priliv stručnog kadra, obuku, motivaciju, radno angažovanje, stručno napredovanje, promociju i inovaciju znanja kao i fluktuaciju kadrova.

Osnovne karakteristike koje se traže od svih zaposlenih su: stručnost, posvećenost pacijentu - korisniku farmaceutskih usluga, prilagodljivost, komunikativnost, etičnost, energičnost, preciznost u radu i timski duh.

Pored ovih osobina, zaposleni treba da posjeduju i dodatne vještine: sposobnost sprovođenja promjena, donošenja odluka, sposobnost dugoročnog planiranja, analitičnost, liderstvo,

motivisanje drugih, poznavanje tržišta i poslovnog okruženja, sposobnost rješavanja problema i poznavanje procedura Ustanove.

JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, treba posebnu pažnju da posvećuje usavršavanju i osposobljavanju zaposlenih putem stručnih seminara i obuke za implementaciju i obrazovanje uspostavljenog sistema kvaliteta, što predstavlja siguran put za poboljšanje sistema poslovanja.

Plan edukacije, obuke i profesionalni razvoj u Ustanovi, ogleda se u usavršavanju i školovanju zaposlenih, a prije svega u znanjima i vještinama koje nameće tržište. Osim toga, usavršavanje stručnih kadrova se vrši putem redovnih internih i eksternih edukacija, koje uvijek predstavljaju važan motivacijski faktor u radu.

b) Ulaganje u opremu i informacioni sistem

U okviru ovih aktivnosti i u cilju olakšavanja rada neophodno je obezbijediti adekvatnu računarsku opremu i izvršiti umrežavanje svih apoteka, odnosno svih radnih jedinica. Umrežavanje bi omogućilo stalni uvid u zalihe svih ogranaka čime bi se povećala efikasnost poslovanja i omogućilo pacijentima da lakše dođu do lijekova.

c) Ulaganje u infrastrukturu

Cilj infrastrukturnog ulaganja pretpostavlja mogućnost izgradnje novih apoteka, odnosno proširenje mreže apoteka i približavanje farmaceutske usluge korisnicima na lokacijama na kojima JZU „Gradske apoteke“ Tuzla nema prisustva, kao i održavanje postojećih objekata uz praćenje potreba korisnika i trendova uređenja savremenih apoteka, u skladu sa finansijskim mogućnostima.

Savremena apotekarska djelatnost zahtijeva i ambijentalne preduslove u cilju dostizanja kvalitetne farmaceutske usluge i pružanja kompletnog servisa krajnjim korisnicima proizvoda. Budući da enterijer i ambijent apoteka imaju bitnog uticaja na saradnju sa pacijenatima, kao i na potrošačke podsticaje, fizički prostor apoteka se uskladjuje u svim segmentima sa ukupnom vizijom i politikom razvoja Ustanove.

Obzirom da su zatečeni objekti uglavnom starijeg datuma potrebno je, u skladu sa prioritetima, kontinuirano nastaviti sa adaptacijama.

Aktivnosti na održavanju i adaptaciji postojećih objekata i opreme realizovati u skladu sa finansijskim mogućnostima i definisanim prioritetima koji se utvrduju stalnim praćenjem i obilaskom objekata, a prema preporuci i zahtjevima rukovodilaca apoteka, odnosno odluci Menadžmenta JZU „Gradske apoteke“ Tuzla.

Otvaranje novih objekata

U skladu sa mogućnostima i potrebama stanovništva, uvažavajući jačinu i snagu konkurencije, JZU „Gradske apoteke“ Tuzla treba da se pozicionira proširenjem svoje mreže, prvenstveno na postojećim lokacijama, ali i u objektima koji su u vlasništvu JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, a koji trenutno nisu u aktivnom stanju. U ostvarenju ovih investicionih

aktivnosti, pored vlastitih finansijskih sredstava, podršku je neophodno ostvariti iz donacija poslovnih partnera i od Osnivača.

d) Ulaganje u društvenu zajednicu i promociju zdravlja

Komunikacija sa okruženjem za JZU „Gradske apoteke“ Tuzla predstavlja jedan od najbitnijih aspekata rada, budući da kroz komunikaciju obavlja svoju prioritetnu djelatnost - pružanje informacija o farmakoterapijskim uslugama, promociju zdravlja i zdravstveno vaspitanje građana.

Komunikacija sa korisnicima odvija se prilikom izdavanja/prodaje lijeka ili medicinskog sredstva, posredstvom kutaka za pacijente, telefonskim putem, putem sms servisa i sajta apoteke i osmišljenim oblicima za osobe sa posebnim potrebama.

Komunikacija i edukacija se može vršiti putem:

- flajera (borba protiv pušenja, prehlada, gripa ili alergija i kako ih spriječiti, kardiovaskularne bolesti i kako ih spriječiti)
- sajta (kutak za roditelje, kutak za mlade, aktuelna tema (prati događaje iz kalendara zdravlja), kućna i putna apoteka
 - predavanja u centrima za stare
 - predavanja u školama
 - gostovanje u emisijama

Stalno preispitivanje i analiza kvaliteta komunikacije putem ispitivanja zadovoljstva korisnika usluga i zaposlenih, kao i praćenje imidža Ustanove u opštoj i stručnoj javnosti, predstavljaju neophodne preduslove daljeg unapredjenja rada, kao i očuvanje liderske pozicije u apotekarskom sektoru.

V PLAN UNAPREDJENJA POSLOVANJA I KVALITETA RADA

Mjesto i uloga farmaceutskog sektora u sistemu zdravstvene zaštite u posljednjih nekoliko decenija se znatno promijenila. U narednom četvorogodišnjem periodu, potrebno je insistirati na primjeni, stalnom preispitivanju i unapređenju usvojenih procedura sistema menadžmenta kao i poštivanju Standarda Dobre apotekarske prakse i Etičkog kodeksa.

Ciljevi kvaliteta za period 2014.-2018. godine su slijedeći:

- Povećanje zadovoljstva korisnika pruženom uslugom u apoteci kao i kvalitetom magistralnih i galenskih preparata,
- Obezbjedenje neophodnog stručnog kadra
- Razvoj novih usluga u skladu sa zahtjevima korisnika i tržišta
- Visok kvalitet pružanja usluga
- Prilagođavanje asortimana galenskih preparata iskazanim potrebama korisnika
- Obezbjedenje optimalnog asortimana lijekova i medicinskih sredstava
- Racionalizacija troškova poslovanja
- Poboljšanje radnih uslova

- Proširenje mreže apoteka
- Povećanje finansijske dobiti
- Zaštita okoline
- Kontinuirana aktivnost vezana za promociju zdravlja i prevenciju bolesti
- Edukacija stručnog kadra u skladu sa programom licenciranja
- Realizacija aktivnosti vezanih za sticanje novih znanja i vještina
- Unapređenje svih vidova eksterne i interne komunikacije
- Održanje leaderske pozicije u struci.

Sve zaposlene treba upoznati sa ciljevima kvaliteta, misijom i vizijom JZU „Gradske apoteke“ Tuzla i pozvati ih da aktivno učestvuju u njihovom ostvarenju.

VI PLAN MARKETINŠKIH AKTIVNOSTI

Marketing predstavlja nezaobilaznu poslovnu koncepciju u savremenim uslovima poslovanja. Svaka organizacija koja teži ka uspjehu koristi osnovne principe marketinga prilagođene specifičnostima tržišta/potrošača, okruženja i uslovima poslovanja. Imajući u vidu da su apoteke zdravstvene ustanove čiji osnovni prioritet predstavlja zdravlje stanovništva, primjena marketinga mora biti veoma odmjerena i u skladu sa sofisticiranošću proizvoda i usluga koje se u apotekama pružaju. Farmaceutski marketing, primjeren apotekama i njihovom poslovanju, predstavlja spoj aktivnosti čije je sprovođenje fokusirano na zadovoljstvo korisnika usluga apoteke, a ono proizilazi iz kvalitetene usluge i proizvoda.

Marketinške aktivnosti u JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, treba bazirati na slijedećim ciljevima:

- očuvanju i poboljšanju zdravlja stanovništva
- uspješnom poslovanju i leaderskoj poziciji Ustanove
- povećanju ugleda farmaceutske struke u stručnoj i opštoj javnosti

Respektujući osnovne principe marketinga, menadžment JZU „Gradske apoteke“ Tuzla treba ove aktivnosti prilagođavati i implementirati kroz svakodnevni rad i brojne aktivnosti kontinuiranog karaktera ili putem povremenih akcija i projekata.

Marketing koncept JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, u narednom periodu trebao bi se ostvariti kroz:

- adekvatan asortiman lijekova i drugih proizvoda (medicinska sredstva, dijetetski proizvodi, kozmetika, proizvodi za njegu), čime se zadovoljavaju potrebe građana i postiže konkurentnost na maloprodajnom farmaceutskom tržištu. U tom cilju potrebno je obezbijediti sve neophodne, esencijalne lijekove za građane sa akcentom na lijekove koji idu na teret ZZO-a, kako bi se obezbijedio optimalni nivo farmaceutske zdravstvene zaštite i obaveznog osiguranja.

- kontinuirani razvoj apotekarske djelatnosti, a kvalitet i širina asortimana proizvoda treba da bude u skladu sa potrebama građana i zahtjeva standarda.

- kvalitet i cijena lijekova i drugih proizvoda mora biti u skladu sa propisima - Zakon o lijekovima i MS, Pravilnik o formiranju cijena lijekova i drugo što se obezbjeđuje praćenjem i poštivanjem istih i primjenom u praksi. Postmarketinško praćenje lijekova predstavlja takođe bitnu aktivnost farmaceuta jer omogućava detekciju neželjenih djelovanja lijekova.

- usluge koje se pružaju u apotekama treba da zadovoljavaju kriterijume propisane Zakonom, DAP, Etičkim kodeksom i Kodeksom ponašanja zdravstvenih radnika. Istraživanjem zadovoljstva korisnika potrebno je uočiti njihove nezadovoljene potrebe i osmisliti nove usluge koje se mogu pružiti u apotekama.

- permanentno unapređenje usluge pružanja informacija iz farmaceutskih oblasti prilikom izdavanja i prodaje proizvoda «za zdravlje» kao rutinske aktivnosti (način primjene, doza, trajanje terapije, interakcije sa drugim preparatima i hranom, kontraindikacije i dr.), savjetovanja građana, pružanja informacija preko web sajta Ustanove i elektronskih medija (TV, radio emisije posvećene zdravlju). Organizovanje tematskih predavanja za određene društvene grupe (djeca, mladi, žene, stari, udruženja građana i dr.) predstavljaju još jedan primjer povezivanja apoteke i društvene sredine kroz zdravstveno vaspitanje i edukaciju.

- promotivne aktivnosti, usko vezane za informisanje pojedinaca i opšte javnosti imaju za cilj podizanje zdravstvene svijesti i kulture, odnosno brigu za sopstveno zdravlje i okoline, zaštitu životne sredine kao i stvaranje čvrstih veza između apoteka i drugih zdravstvenih ustanova, odnosno društvene zajednice u cjelini. Nastaviti sa obilježavanjem određenih datuma iz Kalendara zdravlja Svjetske zdravstvene organizacije, kako bi se opštoj javnosti skrenula pažnja na važnost očuvanja zdravlja i prevencije bolesti.

- permanentno osluškivanje javnosti, od praćenja zadovoljstva korisnika i zaposlenih do analize konkurentnog okruženja, prevashodno kroz anketiranje (intervju, upitnik, razgovor), treba da omogući informacije neophodne za dalje unapređenje rada i poslovanja, uključujući i prodaju robe.

- u brend JZU „Gradske apoteke“ Tuzla, potrebno je permanentno ugrađivati nove vrijednosti koje promovišu zdravlje, etiku i povezanost zdravstvenog sistema i društva. Takođe, JZU „Gradske apoteke“ Tuzla treba da bude prepoznatljiva i po svom vizuelnom identitetu, što će se omogućiti brendiranjem spoljnog i unutrašnjeg prostora apoteke.

- unapređenje saradnje sa svim učesnicima u lancu prometa lijekova, od proizvođača i veletrgovina do ljekara i drugih zdravstvenih radnika i ustanova, inspekcijskim službama kao i predstavnicima institucija vezanih za zdravstvenu zaštitu i farmaceutsku struku.

- marketinške aktivnosti treba da se sprovedu permanentno i sistemski, što se postiže uključivanjem svih zaposlenih kroz svakodnevni rad sa građanima i poslovnim saradnicima.

VII KRATKOROČNE MJERE

U okviru programa rada Ustanove, koji se odnosi za period od četiri godine, neophodno je ukazati i na kratkoročne mjere koje će se realizovati kroz:

- u svrhu efikasnog funkcionisanja Ustanove potrebno je što prije uspostaviti vertikalnu komunikaciju sa svim zaposlenim, a posebno sa rukovodiocima apoteka putem održavanja redovnih sastanaka (stručnij kolegija) sa ciljem:
- transparentnog informisanja sa opštim i finansijskim stanjem
- analize ostvarenih planskih veličina

- analize postojećeg stanja sa isticanjem problema kao i prijedloga za njihovo otklanjanje
- obezbjeđenje timskog rada i kvaliteta usluga u apotekama od strane rukovodilaca apoteka
- obezbjeđenje kontinuiranog i kvalitetnog snabdijevanja apoteka u skladu sa iskazanim potrebama od strane rukovodilaca apoteka
- analizu i usklađivanje strukture i broja zaposelnih u apotekama, uvažavajući specifičnost lokacije i obima prometa
- analizu mogućnosti otvaranja novih ili proširenje postojećih depoa koji bi pratili rad područnih ambulanti
- iznalaženje mogućnosti za organizovanje centralizovane nabavke i skladištenje lijekova u okviru Ustanove
- optimalizaciju zaliha kako komercijalnih tako i lijekova esencijalne liste
- u skladu sa raspoloživim kadrom izvršiti preraspodjelu u cilju usklađivanja radnog vremena apoteka i ambulanti
- analizu mogućnosti angažovanja kadra potrebne kvalifikacije u okviru Galenskog laboratorija u svrhu registracije pojedinih preparata i distribucije istih na tržište
- sklapanje najpovoljnijih Ugovora sa izabranim dobavljačima u pogledu kvaliteta, rokova i rabata
- u partnerstvu sa Osnivačem i menadžmentom Doma zdravlja iznaći mogućnost pisanja recepata i za lijekove koji se ne nalaze na esencijalnoj listi lijekova
- uporedo sa aktivnostima Doma zdravlja i kod slučaja otvaranja područnih ambulanti, iznaći mogućnost otvaranja apotekarskih depoa.

VIII ZAKLJUČAK

Ovim Programom rada, JZU „Gradske apoteke“ Tuzla u narednom periodu ima za cilj:

- podizanje nivoa kvaliteta u pružanju zdravstvenih farmaceutskih usluga
- podizanje nivoa znanja zaposlenih kroz stručne edukacije
- edukaciju korisnika farmaceutskih usluga kroz razne manifestacije - promocije zdravlja i zdravih stilova života
- ulaganje u svoje objekte i njihovo prilagodjavanje potrebama moderne farmaceutske djelatnosti uz proširenje lokalne mreže apoteka
- osavremenjavanje i proširenje informacionog sistema povezivanjem apoteka.

Uz pridržavanje i sprovođenje planiranih aktivnosti, afirmaciju timskog rada i jačanja povjerenja i jedinstva među zaposlenim kao zajedničkog cilja, JZU „Gradske apoteke“ Tuzla će spriječiti stagnaciju u razvoju i ostvariti lidersku poziciju na tržištu.

M. Nisic

Mr. Ph. Aida Nisic

JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVA
GRADSKHE APOTEKE
TUZLA

Broj 03-215/14

Datum: 18.05.2014 god.