



## **POLITIKA KVALITETA**

Rukovodstvo **FARMANEA ZUA** uspostavlja sledeću politiku kvaliteta kojom utvrđuje misiju i viziju, kao i strategiju za ostvarenje poslovne politike:

### **Misija FARMANEA ZUA je:**

Pružanje farmaceutske zdravstvene zaštite najvišeg kvaliteta, uz efikasno korišćenje postojećih resursa, kontinuirano usavršavanje stručnosti zaposlenih, kontinuirani rad na prevenciji bolesti i unapređenju zdravlja korisnika/pacijenata, kao i unapređenje kolegijalnih odnosa sa drugim zdravstvenim radnicima i saradnicima.

### **Vizija FARMANEA ZUA je:**

Unapređenje farmaceutske prakse stvaranjem savremene apoteke sa savetodavnom i edukativnom ulogom ka pacijentima, lekarima i drugim zdravstvenim radnicima u cilju promocije zdravlja, prevencije i lečenja bolesti bezbednim i efikasnim korišćenjem lekova i ostalih proizvoda iz asortimana apoteke.

Utvrđenu viziju **Farmanea ZUA** ostvaruje doslednom primenom sledećih principa:

- ✓ pružanje usluga snabdevanja lekovima i medicinskim sredstvima, dijetetskim suplementima, kozmetičkim i ostalim proizvodima iz asortimana apoteke koji ispunjavaju zahteve korisnika a u skladu sa odgovarajućim zakonima i propisima na tržištu,
- ✓ izrada magistralnih preparata i galenskih lekova,
- ✓ profesionalna komunikacija sa pacijentima, promocija zdravlja i prevencija bolesti uz visok kvalitet pruženih usluga, praćenje neželjenih dejstava lekova, uključivanje u programe koje sprovode nacionalna i svetska zdravstvena organizacija u cilju očuvanja zdravlja stanovništva, edukacija pacijenata o pravilnoj upotrebi lekova, pružanje informacija o novim farmaceutskim proizvodima i komplementarnim metodama lečenja,
- ✓ praćenje potreba korisnika/pacijenata, utvrđivanje i upravljanje procesima koji doprinose zadovoljenju potreba korisnika usluga i sprovođenje mera za njihovo povećanje, kroz neprekidno usavršavanje procesa rada na principima menadžmenta kvalitetom,
- ✓ profesionalan odnos zaposlenih i poboljšanje kvaliteta pruženih usluga kroz stalne obuke i motivaciju svih zaposlenih, usmeravanje zaposlenih ka povećanju kompetentnosti, znanja i veština iz oblasti farmacije, novih informacionih tehnologija, veština komunikacije i sistema menadžmenta kvalitetom, podsticanje zaposlenih na praćenje savremenih dostignuća u farmaciji,
- ✓ u ostvarenju svojih ciljeva ZUA Farmanea sprovodi, stalno poboljšava i održava efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom usaglašen sa zahtevima standarda **ISO 9001:2015**.
- ✓ razvijanje partnerskih i uzajamno korisnih odnosa sa lekarima i drugim zdravstvenim radnicima i saradnicima, isporučiocima, proizvođačima i uvozcima lekova i opreme i drugim zainteresovanim stranama.

Beograd  
26.10.2016.godine



Direktor  
Mr Ph. Marija Golubović Marković

## SECRET

CONFIDENTIAL - SECURITY INFORMATION

CONFIDENTIAL - SECURITY INFORMATION

CONFIDENTIAL - SECURITY INFORMATION

CONFIDENTIAL - SECURITY INFORMATION

CONFIDENTIAL - SECURITY INFORMATION

CONFIDENTIAL - SECURITY INFORMATION

SECRET