

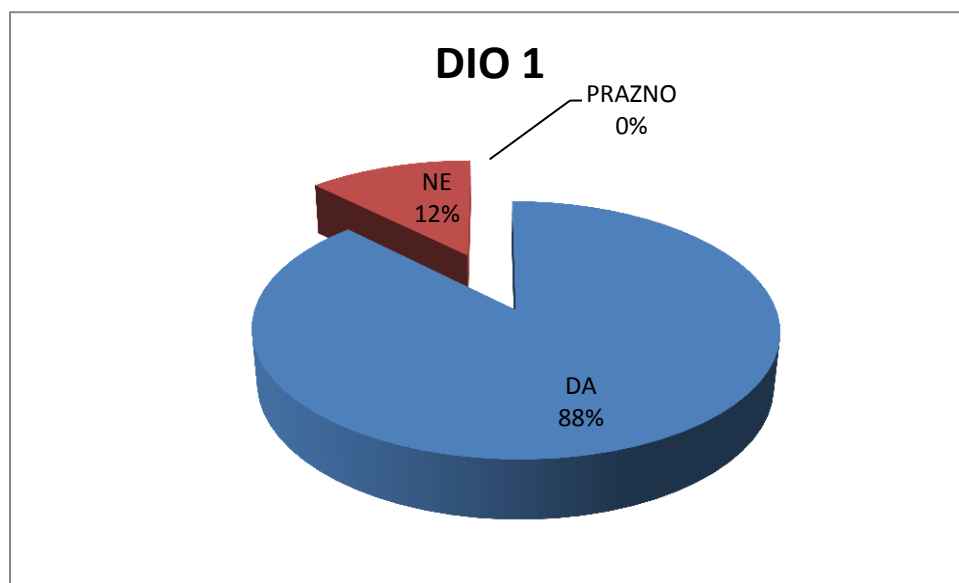
**ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA AGENCIJE ZA LIJEKOVE I
MEDICINSKA SREDSTVA BiH
IZVJEŠTAJ ANKETE**

Period anketiranja : 01.03.2015.- 30.04.2015.god.

Broj anketa : 17

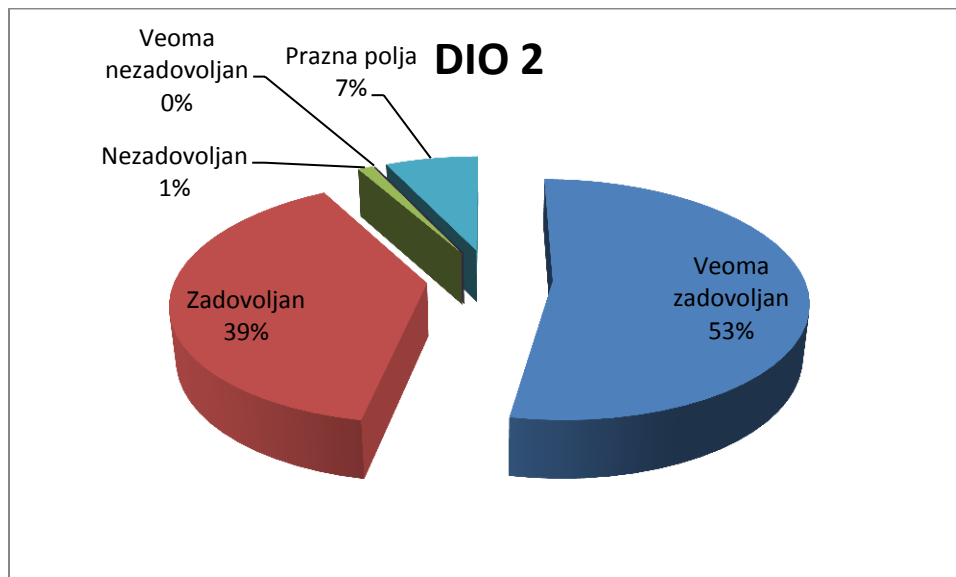
DIO 1	DA	NE	PRAZNO	Pojašnjenje za NE
Da li u razgovoru sa odgovornim licima u ALMBIH uvijek dobijete potpunu informaciju, koja je u vezi sa vašim zahtjevom?	16	1		- Informacija je svaki put potpuna, mada ponekad ne u korelaciji sa EU zahtjevima. Jasno je da informacija mora biti temeljena za ZoL i Pravilnicima koji u nekim segmentima trebaju da se dopune.
Da li je izvršenje poslova po vašem zahtjevu uvijek izvršeno u potpunosti?	17			
Da li ste prijavljivali reklamacije na kvalitet obavljenih poslova iz nadležnosti?	5	12		- Nismo, jer ih nije ni bilo. - Nije bilo potrebno.
Da li su vam informacije na web sajtu Agencije precizne i jasne?	16	1		- Tražilica kod spiska lijekova se pokazala kao nepraktična (teško se pronalaze lijekovi i mora se u potpunosti tačan naziv lijeka napisati ili neka druga kolona kako bi se izlistao lijek)
Da li web sajt Agencije jednostavan za korišćenje, odnosno da li lako dolazite do svih potrebnih informacija?	15	2		- Imamo konstantan problem već duže vrijeme sa otvaranjem popisa registriranih lijekova.
Da li je ponašanje zaposlenih u Agenciji sa kojima dolazite u kontakt na profesionalnom nivou koji očekujete?	17			
Da li smatrate da je rad Agencije transparentan?	17			
Da li Vam je poznat način prijavljivanja neželjenih reakcija na lijek i medicinsko sredstvo?	17			
Da li je Agencija dovoljno aktivna u sredstvima javnog informisanja vezano za djelokrug rada?	14	3		- Mislim da bi medijski trebala biti aktivnija. - Uvijek se može promovirati više ono što je pozitivno u društvu, gdje je malo što takvo. - Ne, ovom segmentu bi trebali biti aktivniji naročito kada su u pitanju neželjena dejstva lijeka, kako bi se malo više uticalo na svijest građana o tome.
UKUPNO:	134	19	0	

**ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA AGENCIJE ZA LIJEKOVE I
MEDICINSKA SREDSTVA BiH
IZVJEŠTAJ ANKETE**



DIO 2	Veoma zadovoljan	Zadovoljan	Nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Prazna polja
Da li ste zadovoljni obimom i sadržajem informacija pruženih pri prvom kontaktu u Agenciji?	9	8			
Da li ste zadovoljni kvalitetom izvršenja poslova iz nadležnosti Agencije?	10	7			
Da li ste zadovoljni rokovima izvršenja poslova iz nadležnosti Agencije?	8	8	1		
U slučaju da ste prijavljivali reklamaciju/prigovor, da li ste zadovoljni načinom i vremenom rješavanja?	7	4			6
Da li ste zadovoljni regularnošću rada Agencije?	11	6			
UKUPNO:	45	33	1	0	6

**ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA AGENCIJE ZA LIJEKOVE I
MEDICINSKA SREDSTVA BiH
IZVJEŠTAJ ANKETE**



DIO 3	U slučaju da neposredno saradujete sa nekim od dole navedenih sektora u ALMBIH, molimo Vas da navedete Vaše prijedloge i sugestije za poboljšanje kvaliteta izvršenja poslova iz nadležnosti ovih organizacionih jedinica.
SEKTOR ZA LIJEKOVE	<ul style="list-style-type: none"> - Sve pohvale - Vrlo dobra saradnja, samo nastaviti - Češće zakazivanje termina za podnošenje zahtjeva za registraciju/obnove registra/prijavu izmjena.
KONTROLNA LABORATORIJA	<ul style="list-style-type: none"> - Ubrzati proces izrade nalaza prve, posebne i redovne kontrole - Ubrzati kss kontrolu lijekova - Odlična saradnja, nemam primjedbi - Kontrola i izdavanje kps-a dugo traje, prijedlog za ubrzanje postupka. - Dug period od pokretanja kontrole prve serije do dobijanja Nalaza pravi poteškoću kontinuiranom radu sa lijekovima, koji moraju proći kontrolu prve serije nakon obnove. Svjesni smo prevelikog broja zahtjeva u odnosu na broj uposlenih direktno uključenih u provjeru kvalitete, pa bi akcenat možda trebalo dati na povećanje stručnog kadra za taj dio poslova. - Predlažemo da se proizvođačima/nosiocima dozvole omogućiti da se na kontrolu prve serije lijeka predaju uzorci lijeka i standardi bez prethodnog podnošenja zahtjeva o količini i vrsti istih, s obzirom da su definisani u odobrenoj registracionoj dokumentaciji (modul 3.2.P.5 i modul 3.2.P.6). Takođe predlažemo da se nalazi kontrole prve serije dostavljaju

**ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA AGENCIJE ZA LIJEKOVE I
MEDICINSKA SREDSTVA BiH
IZVJEŠTAJ ANKETE**

	<p>nosiocima dozvole elektronskim putem ili faxom kako bi lijek mogao odmah da se nađe na tržištu, a originali da se preuzimaju pri prvom sledećem terminu ili da se nosioci dozvole izjasne kome odgovara da se isti šalju u sjedište ALMBIH u Banja Luku.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da se sugeriše da samo jedan dobavljač prijavljuje na kss jednog proizvođača ili više proizvođača. - Ako je moguće ubrzati izdavanje nalaza pk/kss.
SEKTOR ZA MEDICINSKA SREDSTVA	- Odlična saradnja
SEKTOR ZA KLINIČKA ISPITIVANJA	
GLAVNA KANCELARIJA ZA FARMAKOVIGILANSU I MATERIOVIGILANSU	<ul style="list-style-type: none"> - Odlična saradnja - Potrebno je preciznije definisati nadležnosti glavne kancelarije za farmakovigilansu i meteriovigilansu. - Aktivnije učešće u radu Agencije. - Radionice/publikacije/poticaj ljekara i zdr.radnika na prijavljivanje nuspojava ALMBIH-u ili nositelju odobrenja.
INSPEKTORAT AGENCIJE	- Jačati rad inspekcije u dijelu kontrole kvalitete lijeka, a ići ka ukidanju kontrola svake uvezene serije lijeka.
SEKTOR ZA PRAVNE I OPŠTE POSLOVE	-
SEKTOR ZA FINANSIJSKE POSLOVE	-

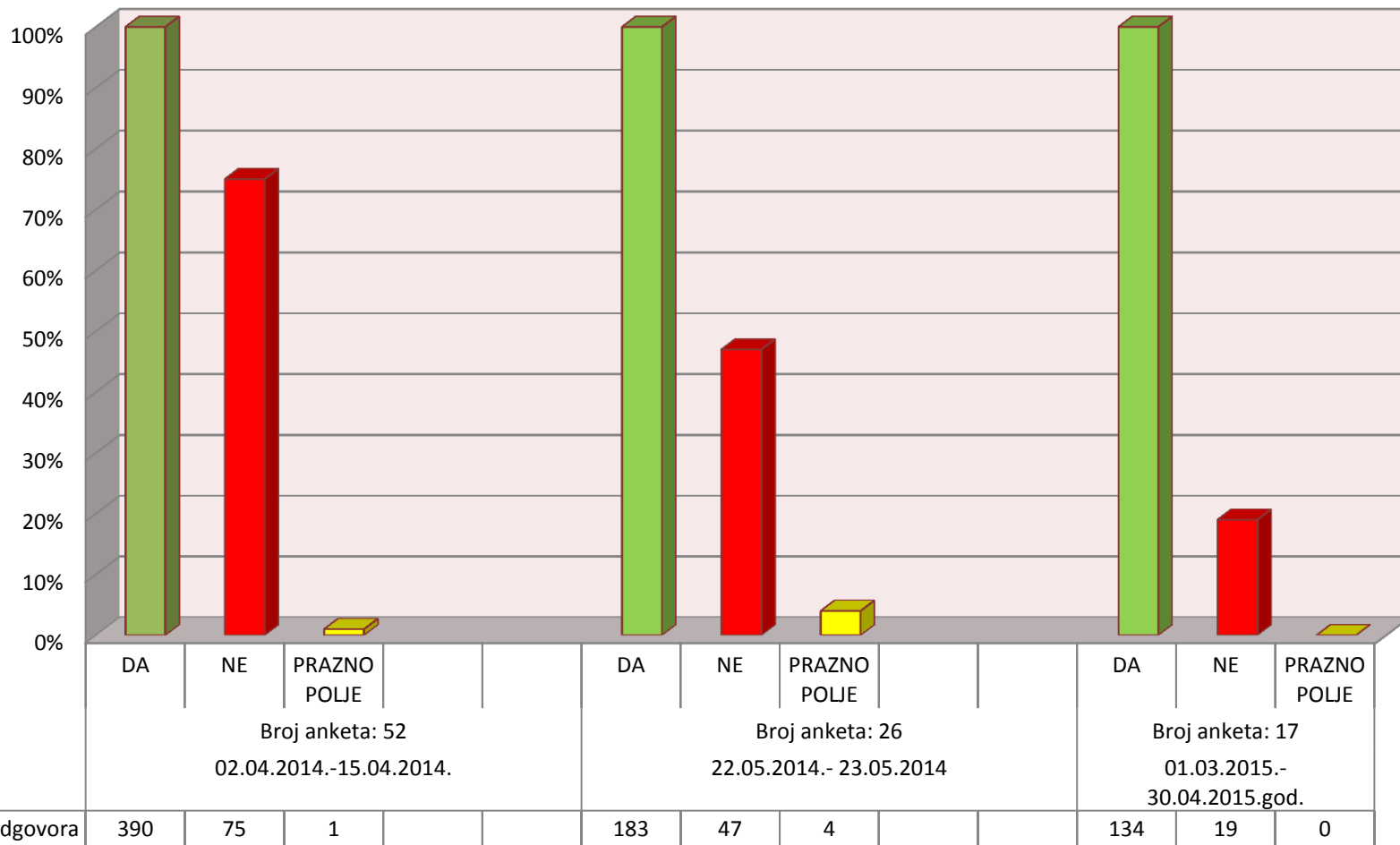
DIO 4	PRIJEDLOZI I SUGESTIJE
	Molim Vas da u mailove zaposlenih uvedete „out of office“ poruku, gdje bi bilo navedeno koga da kontaktiramo u slučaju da je ta osoba odsutna.
	Mislim da bi šira javnost trebala biti detaljnije upoznata sa radom i nadležnostima ALMBIH, možda kroz neka obavještenja i popagandne programe. Takođe mislim da je jako bitno raditi na podizanju svijesti o nužnostima prijavljivanja neželjenih reakcija na lijekove što je kako i sami znate nešto što u BiH i nije na zavidnom nivou. Hvala.
	Organizacija većeg broja radionica, te seminara koji su vezani za aktuelne teme – prijavljivanje neželjenih reakcija na lijekove, NeeS sistem aplikacija za nove registracije.
	Više seminara i radionica, iako se to već implementira u zadnje vrijeme.
	Da se smanji vremenski period od slanja zahtjeva do povratne informacije o količini uzoraka, da se smanji vremenski period za izradu prve serije.

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA AGENCIJE ZA LIJEKOVE I MEDICINSKA SREDSTVA BiH

IZVJEŠTAJ ANKETE

POREĐENJE ANKETA

DIO 1



ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA AGENCIJE ZA LIJEKOVE I MEDICINSKA SREDSTVA BiH
IZVJEŠTAJ ANKETE

DIO 2

■ 02.04.2014.-15.04.2014. Broj anketa: 52 ■ 22.05.2014.- 23.05.2014 Broj anketa: 26 ■ 01.03.2015.- 30.04.2015. Broj anketa: 17

