

Potrošai i pacijenti na meti lešinara

Blog

Posted by:

Objavljeno: 2007/5/17 12:31:10

Povratak kući nakon napornog radnog dana. Neka opskurna tvrtka poslala je iz vedra neba faksom svoju ponudu od četrdesetak stranica i potpuno vam zagušila normalan rad faksa. Zbog toga niste uspjeli poslati užasno bitan dopis na vrijeme... ali sve to polako ostaje za vama.

Poštanski sandučić, prema običaju pun. U hrpi reklama, oglasa, kataloga različitih trgovačkih lanaca skoro da ste previdjeli račun ili obavijest o primljenoj pošiljci. Žurite se otključati vrata stana jer čujete zvonjavu telefona. Navrat, nanos ulijete u svoj stan i grabite slušalicu. «Halo», prozborite zadihani. S druge strane ugodan ženski glas vam nudi najnoviju paletu anticelulitnih krema, koja se izvrsno slaže s njihovim provjerenim proizvodima za mršavljenje. Već četvrti put ovoga tjedna! Bijesno i s nevjericom spuštate slušalicu pitajući se tko tu koga...

Pričama vam zvuk poznato? Našli ste se u sličnoj situaciji? Sigurno jeste, jer se to isto baš u ovom trenutku događa ljudima diljem Republike Hrvatske. Dok vas obuzima pravedni gnjev, telefon vas opet trgne. Na telefonu opet onaj isti ugodni ženski glas sa jednakom ponudom. Valjda im je došlo do kvara na centrali pa biraju iste brojeve? Ali kud baš vaš? I to svako malo. Uz svaku psovku «pozdravljate» firmu i djelatnicu koja vas je nazvala želeći im pri tome «sve najbolje». Kako stati na kraj tom teroru?

Članak 41. Zakona o zaštiti potrošača kaže:

- « (1) Uporaba telefona bez ljudske intervencije (automatskih govornih automata) i telefaksa u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je samo uz prethodnu suglasnost potrošača.
- (2) Uporaba ostalih sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora dopuštena je ako se potrošač; tome izričito ne protivi.»

Prema zakonu, spomenuta sredstva daljinske komunikacije su: «adresirani i neadresirani tiskani materijali, standardna pisma, tiskana promidžbena poruka s narudžbenicom, katalog, telefon s ljudskom i telefon bez ljudske intervencije, radio, videofon, videotekst, telefaks, televizija, elektronička pošta». Dakle gotovo sve ono čime vas raznorazni marketinški stručnjaci različitih kompanija bombardiraju svakodnevno. Da bi im se suprotstavili i obranili se od hrpe smeća ne trebate se organizirati, pisati peticije ili pisati grafite po trgovačkim centrima. Trebalo bi biti dovoljno na poštanski sandučić; napisati da ne želite reklame ili na telefon reći da niste zainteresirani. Na žalost, moj prijedlog da se «izričito zabranu» na poštanskim sandučićima pretvori u «izričito dozvolu» u Saboru nije prihvaćen. Odbijenica je došla uz tihi potporu i dijela udruga za zaštitu prava potrošača (?!). Doduše, kada bi se zakon poštovao i provodio, na početku svakog takvog poziva, ugodni glas s druge strane linije bi vas trebao pitati smije li vas gnjaviti ili ne... no i ni se da u Hrvatskoj trenutno postoje «važnije» stvari od provođenja zakona i zaštite ljudskih prava. Na kraju ako ni vaša izričita zabrana ne zaustavi reklamni teror preostaje vam da se obratite Državnom inspektoratu koji je zadužen za taj problem.

Državni inspektorat - Adresa: Ulica grada Vukovara 78, 10000 Zagreb, Tel: (01) 6106-111, 6106-115, Fax: (01) 6109-115. Na web stranicama <http://www.inspektorat.hr> možete pronaći i kontakte podružnih ureda inspektorata, kako bi se mogli obratiti najbližoj ispostavi.

Još jedno gotovo svakodnevno kršenje zakona, koje prolazi nezapaženo, privuklo mi je pažnju. Na žalost, teške prometne nezgode naša su svakodnevnicica. Iako, u informativnim emisijama, vidimo različite liječnike, kirurge, šefove bolnica, kako podrobno, do najsitnijih detalja, opisuju vrstu i težinu ozljeda unesrećene osobe. Nerijetko imaju i karton pacijenta u ruci iz kojeg izvlače podatke i daju prognoze.

Zakon o zaštiti prava pacijenata u članku 25. jasno kaže da «Pacijent ima pravo na povjerljivost podataka koji se odnose na stanje njegova zdravlja sukladno propisima o čuvanju profesionalne tajne i zaštiti osobnih podataka.». Jednako tako pacijent može navesti osobe kojima se ti podaci smiju i trebaju dati (najčešće obitelj i najuži krug prijatelja). Iako je ova situacija naizgled bezopasna probajte si predoditi slijedeće. Nakon teške prometne nezgode, dežurni kirurg na vijestima elaborira o teškim ozljedama glave, prsnog koša i unutarnjih organa. Nakon nekog vremena, recimo pola godine ili godinu dana, ta unesrećena osoba traži posao. Da li bi je vi zaposlili nakon što ste prije par mjeseci slušali zabrinutog kirurga? Nije li povjerenje u sposobnosti te osobe umanjeno, štoviše uništeno zbog «bezazlenog» kršenja zakona. Dakle, tužim krivnjom završite u bolnici s teškim ozljedama, tužim nemarom vaš slučaj postaje televizijska vijest koja se čitav dan prikazuje u cijeloj Republici Hrvatskoj, te preko satelita i u inozemstvu. Zbog tužih propusta, ni krivi ni dužni, obilježeni ste za cijeli život. Moralno pitanje? Pravno pitanje? Ili možda oboje...

Svijetli primjer, od prije dva dana, su liječnici varaždinske bolnice. Zbunjena novinarka jedne nacionalne televizije, u svojem izvješću o teškoj prometnoj nesreći u Varaždinu, konstatirala je ljutito kako «liječnici u varaždinskoj bolnici odbijaju dati bilo kakve informacije o zdravstvenom stanju stradalih».

Pet pluseva liječnicima varaždinske bolnice i deset minusa medijskom lešinarenju. Ministra zdravstva i njegove inspekcije ne mogu ni ocjenjivati.