



Profesional Medic doo

Profesora Vasića 24 - 11351 Vinča - Srbija
tel/fax +381 11 4360 768 Mat.Br. 20677953 PIB:106772729
T.R. 340-11031410-63 Erste banka
office@profesionalmedic.com www.profesionalmedic.com



PREDMET: ZVANIČNO SAOPŠTENJE POVODOM NEISTINITIH NAVODA NA POJEDINIM GRUPAMA NA DRUŠTVENIM MREŽAMA O RADU LINX SENZORA ZA KONTINUIRANO MERENJE ŠEĆERA

Poštovani korisnici Linx senzora,

Privredno društvo Profesional Medic d.o.o. Vinča se ovim putem oglašava zvaničnim saopštenjem povodom određenih neistinitih sadržaja koji se plasiraju na društvenim mrežama, naročito na pojedinim grupama na Facebooku i Instagramu. Posebno ističemo da je ovo saopštenje prvo i poslednje ove vrste, te da isto izdajemo u svrhu umirivanja korisnika Linx senzora, kao i u cilju sprečavanja daljih malicioznih napada i širenja neistinitih informacija.

Najpre želimo da se zahvalimo našim kursoricima senzora Linx, različitim udruženjima i doktorima, koji su nam u poslednjih dva meseca pružili veliku podršku, putem telefonskih poziva, e-mailova i pisanim putem. Našem privrednom društvu, kao ekskluzivnom distributeru senzora Linx za teritoriju Republike Srbije, podrška korisnika puno znači, jer govori kako o činjenici da je proizvod dobrog kvaliteta, tako i činjenici da firma zajedno sa ljudima koji su uključeni u ovaj deo poslovanja, posluje na ispravan način.

Što se tiče ispravnosti rada senzora obaveštavamo javnost da senzor radi tačno i precizno kao i do sada, uz pravilno rukovanje od strane korisnika, a posebno naglasavamo:

- pravilna postavka senzora,
- pravilna postavka aplikacije na telefonu i aplikacije na telefonu pratioca,
- u slučaju odstupanja u vrednostima kod senzora, kalibraciju uraditi kada su vrednosti šećera stabilne, nikako kada je niska ili visoka vrednost, ili prilikom naglih skokova i padova vrednosti, što je najčešća greška pri korišćenju senzora.

Ovom prilikom bismo istakli da našu tehničku podršku, čine ukupno četiri osobe, od kojih dve majke dece obolele od dijabetesa i jedna osoba koja i sama boluje od dijabetesa tip I, te su odlično upoznate sa problemima koje dijabetes sam po sebi donosi i kakav život žive deca, njihovi roditelji i odrasle osobe koje boluju od dijabetesa. Posebno naglašavamo da su sva zaposlena lica koja pružaju tehničku podršku prošla obuku od strane proizvođača i poseduju sertifikate za podršku korisnicima u apliciranju i korišćenju senzora i insulinskih pumpi. Na osnovu navedenog, smatramo da je nedopustivo bilo kakvo vređanje zaposlenih u našoj kompaniji, prozivanje istih imenom i prezimenom uz upotrebu vulgarnih i prostih komentara, a naročito imajući u vidu sledeće:

- iako je zvanično radno vreme maloprodaje od ponedeljka do petka, od 8 do 16 časova, naši zaposleni korisnicima pružaju podršku telefonskim putem 24 sata, 7 dana u nedelji, vikendom i u dane državnih praznika, upravo imajući u vidu neophodnost pravovremenog delovanja;

- ukoliko korisnici nisu u mogućnosti da dođu u naš maloprodajni objekat koji se nalazi u Vinči, naši zaposleni odlaze ili u mesto odakle su isti ili u kućnu posetu,
- kod reklamacije senzora, ukoliko je i postojala greška u rukovanju senzorom od strane korisnika (senzor se otkine, nije urađena kalibracija kako treba pa ne očitava dobre vrednosti...), reklamacija se uvažava i dobija se novi, zamenski senzor,
- davanje senzora uz određene popuste ili besplatno davanje senzora određenoj kategoriji korisnika...

Shodno svemu navedenom, smatramo da ti ljudi o kojima se danas piše na jedan neprimeren i vulgaran način, ne zaslužuju takve komentare, a sve imajući u vidu da su uvek na raspolaganju i spremni da zajedno sa korisnicima reše sve probleme koji se eventualno mogu javiti pri korišćenju senzora kod osoba koje zaista žele da reše problem.

Dalje, naše privredno društvo ima, kao i svaka druga kompanija, svoju organizacionu strukturu, te pravac i politiku poslovanja uređuju isključivo osobe koje su za to zadužene, a ne neka treća, spoljna lica. Pod politikom poslovanja prevashodno mislimo na saradnju sa raznim udruženjima, sponzorstva kongresa različitih udruženja i druženja dece obolele od dijabetesa u različitim gradovima na teritoriji Republike Srbije, slobodno formiranje maloprodajne cene za senzore, pumpe i potrošni materijal. Od navedene politike ne odstupamo, ni pred iznudama i ucenama, kada se dogodi situacija kao što je ova, kada se o senzorima Linx u poslednja dva meseca piše više nego o bilo kojim drugim senzorima do sada, plasiraju neistinite informacije koje šire paniku i ugrožavaju bezbednost i zdravlje ljudi, bez ijednog validnog, proverljivog dokaza, dok korisnici koji to rade i dalje nose te iste senzore.

Posebno skrećemo pažnju korisnicima, da proizvođač senzora, preko serijskog broja, ima u svakom trenutku uvid u sve neophodne podatke o radu senzora (datum postavke senzora, da li je senzor ispravno postavljen, koliko je radio, datum isteka senzora, kada su i na kojim vrednostima šećera rađene kalibracije...), te se prilikom utvrđivanja tačnosti rada svakog pojedinačnog senzora prevashodno uzima u obzir serijski broj istog i vrši proveru svih gore navedenih činjenica. To je ujedno razlog zašto su korisnici u obavezi da prilikom reklamacije senzora dostave serijski broj istog. Na osnovu gore navedenih parametara možemo proveriti da li postoji problem u radu senzora, da li je senzor ispravan, da li je došlo do greške u upotrebi istog i pronaći najbolji način za rešavanje eventualnih problema.

Kao kompanija koja je zvanični distributer proizvođača, svesni smo činjenice da s obzirom na veliki broj korisnika, koji raste sve više iz meseca u mesec, ne mogu svi biti zadovoljni radom senzora. Da budemo jasni, ne smetaju nam objave na društvenim mrežama o lošem radu senzora, o odstupanjima koja se ponekad dešavaju, jer nijedan senzor nije 100% tačan, već služi isključivo kao pomagalo, što mu u skladu sa propisima naše zemlje i sam naziv govori: medicinsko-tehničko pomagalo. S tim u vezi, smatramo da je i kritika sastavni deo posla, koju se naš tim trudi da otkloni, u slučaju da se reklamacija ili nepravilnost rada senzora prijavi zvaničnim putem (telefonom ili na e-mail adresu). Smatramo da nismo u obavezi da pratimo sadržaje društvenih mreža kako bismo znali da postoji problem u radu senzora kod pojedinih korisnika.

Svaki novi korisnik je prilikom preuzimanja senzora obavešten da mu, u slučaju bilo kakvih pitanja, problema ili nedoumica, naša tehnička podrška stoji na raspolaganju pozivom na zvanične brojeve telefona, što i dalje savetujemo sve naše korisnike da urade pre nego što savet zatraže od drugih korisnika na društvenim mrežama.

Shodno svemu navedenom obaveštavamo sve korisnike da će naša kompanija zajedno sa proizvođačem senzora, zaštitu zatražiti od ambasade i nadležnih institucija, u skladu sa čijim propisima i posluje, te se neće spuštati na nivo pojedinih administratora Facebook i Instagram grupa, fitnes trenera bez medicinske struke itd. Svaki javno objavljen post ili komentar, da bi bio validan, mora i da poseduje odgovarajuće dokaze, u suprotnom onaj ko piše čini krivično delo

koje je kažnjivo u skladu sa zakonskim propisima Republike Srbije i time će se baviti nadležni organi, kojima, od ovog momenta prepuštamo ovaj slučaj na dalje rešavanje. Ne želimo ovim putem da ulazimo u svaki pojedinačan slučaj i molimo korisnike da ne nasedaju na razne provokacije, jer naša tehnička podrška nikada nije omalovažavala i ponižavala roditelje dece sa dijabetesom, kako se na pojedinim grupama na društvenim mrežama navodi, već je tu za svakog korisnika, 24 časa, 7 dana u nedelji.

Na kraju, još jednom se zahvaljujemo našim korisnicima koji su nam u ova dva meseca pružili veliku podršku, što je samo potvrda kvaliteta našeg rada. Svesni smo da je određen broj korisnika zbog podrške upućene nama, blokiran na određenim grupama na Facebooku i Instagramu, ali je ostao dosledan svom stavu, uprkos tome.

Nadamo se daljoj, još boljoj, budućoj saradnji.

Hvala vam.

U Vinči, 15.12.2025. godine

Za Profesional Medic d.o.o. Vinča


Milena Marinković
operativni direktor

