

GHIDUL PACIENTULUI

Conform SR EN ISO 15189 2023 7.2 Procese de preexaminare

7.7 Reclamații

4.3 Cerințe privind pacienții

5.3.3 Activități de consiliere

1. Adresa laboratorului: Str. Tabacarilor 11, Cluj-Napoca, Cluj 400139

mail: laboratoranalize@spitalclujana.ro

telefon: 0735-406275

Punct de recoltare: Str. Tabacarilor 11, Cluj-Napoca, Cluj 400139

2. Tipurile de servicii clinice oferite de laborator, inclusiv analizele efectuate de laboratoarele subcontractate sunt afisate la vizier.

3. Programul de lucru al laboratorului:

	LUNI	MARTI	MIERCURI	JOI	VINERI	SAMBATA	DUMINICA
RECOLTARE (Punct de recoltare-ambulator, cam.101)	7-15	7-15	7-15	7-15	7-15	-	-
PROGRAM ZILNIC	8-8	8-8	8 - 8	8 - 8	8 - 8	8-8	8-8
ELIBERARE REZULTATE	12 - 15	12 - 15	12 - 15	12 - 15	12 - 15	-	-

Locatia de eliberare rezultate: Str. Tabacarilor 11, Cluj-Napoca, Cluj 400139 si de pe site-ul spitalului

4. Informatii cu privire la probele necesare, volumul probelor primare, masuri de precautie speciale

4.1 Volumul probelor primare:

Pentru Hemoleucograma si Hemoglobina glicozilata se recolteaza pe EDTA K3, 2 ml.

Pentru Coagulare se recolteaza pe Citrat de Sodiu 3,2%, 1.8 ml

Pentru Biochimie, Imunologie, Serologie se recolteaza pe vacutainer Gel/Clot Activator, 6 ml

Pentru VSH se recolteaza pe Citrat de Sidiu 3,2%, 1.6 ml

Pentru sumarul de urina se recolteaza cel puțin 5-10 ml urina

Pentru urocultura, se recolteaza într-un recipient steril , recipient Copan cu capacul galben cu conservant ptr. urini

4.2 Masuri de precautie:

Factori ce influenteaza rezultatul analizei de laborator - legati de:

- Pacient
- recoltare
- transportul si conservarea probelor

Factori care tin de pacient

- vârta, sex, starea fiziologica, alimentatie, dieta, efort fizic, stres, fumat, consum de alcool, medicamente administrate, etc.;
- recoltarea probelor se face dimineata "a jeun" dupa o noapte de odihna, fara efort fizic;
- intervalul de timp de la ultima masa pâna la recoltare sa fie de aproximativ 12 ore;
- sa se evite fumatul, sa se evite consumul de alcool în ultimele 24 ore;
- administrarea unor medicamente trebuie evitata atunci când este posibil sau cunoscuta de catre medic;

Factori care tin de modul de recoltare

- nerespectarea ordinii de recoltare a probelor

- eprubete fara aditivi (biochimie)
- eprubete cu citrat de sodiu (coagulograme, VSH)
- eprubete cu EDTA (hemograma)
- efectuarea punctiei înainte de evaporarea completa a dezinfectantului (alcool, alcool iodat), (daca se recolteaza pentru alcoolemie este de preferat evitarea alcoolului si stergerea pielii cu apa distilata sterila);
- mentinerea garoului timp îndelungat modifica rezultatele, în special la hemograme, reticulocite;
- umplerea incorecta a eprubetelor, sânge mai mult sau mai puțin decât indicatia de pe eprubeta, în special la VSH, coagulograme, hemoleucograme;
- neomogenizarea corecta a sângelui pe anticoagulant:
 - formare de cheaguri=agitare insuficienta
 - hemoliza=agitare prea energica

5. Instructiuni pentru completarea formularului de cerere:

Pacientul se prezinta in punctul de recoltare al laboratorului cu biletul de trimitere sau pe cont propriu, iar asistenta de receptie completeaza urmatoarele date in sistemul informatic:

- Nume si Prenume
- CNP sau data nasterii
- Nr. De telefon
- Adresa de mail
- Doctorul care recomanda efectuarea analizelor
- Detalii despre biletul de trimitere
- Analizele recomandate

Pacientul semneaza apoi acordul de introducere in baza de date, urmand sa mearga spre asistenta de la recoltare, care il va interoga despre bolile actuale si cauza care s-a prezentat la analize.

6. Instructiuni pentru pregatirea pacientului:

Pentru ca rezultatele analizelor medicale sa fie cat mai corecte, mai precise si sa ajute la confirmarea sau infirmarea unui diagnostic, persoana care se prezinta la laborator, trebuie sa respecte urmatoarele indicatii:

- sa fie bine odihnit. Oboseala, insomnia, agitatie, modifica valorile unor analize. Eforturile fizice, transpiratia abundenta modifica compozitia sangelui si a urinei.
- sa se prezinte dimineata, pe nemancate, deoarece unele analize sunt influentate de alimentatie. Astfel, unele substante din sange si urina (hormoni, enzime, minerale, zahar, etc.), cresc imediat dupa alimentatie. Cu o zi inainte de prezentarea la laborator, se va manca in mod normal. Doar seara se va manca mai puțin si se vor evita alimentele care contin grasimi. De asemenea, se va evita consumul de ceai, cafea, sirop, alcool, cu 12 ore inainte de efectuarea analizelor.
- nu se va lua nici un medicament cu 48 de ore inainte de recoltarea probelor de laborator. In cazul unei boli care a necesitat un tratament de urgenta, bolnavul sau insotitorul va aminti personalului laboratorului toate medicamentele care le-a luat.
- bolnavii care au avut hepatita trebuie sa spuna acest lucru cand se prezinta in laborator, pentru a se putea lua masuri de sterilizare.
- se recomanda ca femeile in perioada menstruala sa nu faca analize medicale decat in cazuri de urgenta.

6.1. Instructiuni pentru insotitori

Insotitorii persoanelor adulte constiente si fara probleme de mobilitate nu au acces in camera de recoltare.

Insotitorii persoanelor adulte constiente si cu probleme de mobilitate pot fi solicitati de asistentul de recoltare in vederea ajutorii pacientului. Acestea vor fi echipati corespunzator (botosei) si nu va interveni in procesul efectiv de colectare.

Insotitorii persoanelor fara discernamant sau a minorilor pentru care insotitorul solicita acest lucru, vor insolti pacientul in camera de recoltare si vor asigura buna pozitionare a pacientului in vederea realizarii recoltarii. Acestea vor fi echipati corespunzator (botosei) si nu va interveni in procesul efectiv de colectare.

Insotitorii minorilor cooperanti si care isi dau acordul pentru recoltare pot asista la recoltare daca doresc. Acestea vor fi echipati corespunzator (botosei) si nu va interveni in procesul efectiv de colectare.

7. Instructiuni pentru probele recoltate de la pacient:

Autorecoltarea se va realiza în recipient steril dedicat acestei operațiuni, care va fi etichetat la predarea acestuia de către laborator, pe baza informațiilor furnizate de dvs.

7.1. Pentru coprocultura:

Prelevarea corecta pentru diagnosticul sindromului diareic infectios trebuie facuta cat mai aproape de debutul bolii si inaintea administrarii terapiei antimicrobiene.

Prelevarea se realizeaza din scaunul emis spontan astfel: pacientul dupa defecare preleva folosind lopatica coprocultorului fragmente de scaun ce contin mucus, flocoane, striuri de sange daca acestea exista sau portiuni din diferite puncte ale unui scaun omogen. Cantitatea prelevata se suspensiona in recipientul cu mediu de transport Cary- Blair steril primit de la receptia laboratorului sau in coprorecoltor fara mediu de transport atunci cand proba poate fi adusa la laborator in maxim doua ore de la recoltare.

7.2. Pentru examenul coproparazitologic

Inainte de recoltare cu o zi pacientul evita examenul radiologic gastrointestinal baritat si administrarea de laxative. In saptamana premergatoare recoltarii se evita administrarea anumitor medicamente: bismut, metamucil, tetraciclina, anti-diareice, antiacide, antiamebiene, uleiuri minerale.

Pentru a creste sensibilitatea examinarii si pentru o diagnosticare cat mai corecta a infestarilor parazitare cu localizare intestinala se recomanda ca in cazul unui prim examen negativ recoltarea sa se repete de doua ori la interval de 7- 10 zile (eliminarea de chisti si de oua nefiind constanta).

Prelevarea se realizeaza din scaunul emis spontan astfel: dupa defecare pacientul preleva folosind lopatica coprocultorului portiuni mici(de marimea unei alune) din diferite puncte ale scaunului, pe care le descarca in coprocultor primit de la receptia laboratorului.

7.4. Pentru hemoragii oculte. Nu este necesara o dieta speciala prealabila. Se recomanda evitarea alcoolului, a medicamentelor ca aspirina, substante ce pot irita mucoasa gastro-intestinala si interfera astfel cu testul. Se recolteaza folosind lingurita coprorecoltorului trei fragmente mici (cat o aluna) din portiuni diferite ale scaunului care se descarca in coprorecoltor. **Atentie! Pot apare reactii fals pozitive daca scaunul este contaminat cu sange menstrual sau cu urina hematurica. Nu se recomanda efectuarea testului la pacientii cu hemoroizi care sangereaza.**

7.5. Pentru antigen Helicobacter pylori

Pacientul nu necesita o pregatire speciala inaintea recoltarii. Trebuie totusi evitat tratamentul cu antibiotice care ar putea interfera cu H. pylori. Se evita contaminarea probei cu urina sau apa.

Se recolteaza cu ajutorul linguritei coprorecoltorului trei fragmente de marimea unei alune din portiuni diferite ale scaunului proaspat emis spontan care se vor transfera in coprorecoltor.

7.6. Recoltarea urinei pentru examenul sumar de urina

Se face din prima urina de dimineata, jetul mijlociu, dupa o prealabila toaleta locala.

Cantitatea recoltata: 10 ml.

Recipient de recoltarea: recipient pentru sumar de urina primit de la receptia laboratorului.

Nu se recolteaza urina pentru examenul sumar in timpul fluxului menstrual.

7.7. Recoltarea urinei pentru urocultura

Pacientul isi spala mainile cu apa si sapun si se usuca cu prosoape de hartie. Se face toaleta locala astfel: se sterg organele genitale in sens unic cu cate un tampon steril de tifon imbibat cu sapun lichid. Se clateste apoi cu apa pentru a indeparta urmele de sapun. Se usuca zona cu doua tampoane sterile de tifon, cu utilizare unica, procedand in sens unic. Dupa aceste proceduri pacientul urineaza si fara a intrerupe jetul, prinde jetul mijlociu in recipientul steril

destinat uroculturii. Se imeseaza buretele recoltorului Copan in urina circa 1 min si se introduce in recoltorul Copan cu stabilizator ptr urina.

Cantitatea recoltata: cca 2 ml

Pacientul trebuie sa precizeze laboratorului daca primeste tratament cu diuretice, antibiotice, modul si ora de prelevare.

Prelevarea de la nou- nascut si sugar este dificila. Dupa decontaminarea si uscarea organelor genitale si perineului se fixeaza in jurul penisului sau al vulvei o pungă sterila din material plastic si se pandeste momentul mictiunii pentru a detasa punga. Alta solutie ar fi prinderea probei intr-un flacon cu gura larga.

7.8. Recoltarea urinii din 24 ore

Aportul de lichide in timpul recoltarii trebuie sa fie normal, cu exceptia cazurilor cand medicul curant face recomandari specifice in acest sens.

Se recomanda intreruperea medicatiei care poate induce interferente, cu cel putin 12 ore (de preferat 48- 72 ore) inaintea inceperii recoltarii.

Unele alimente pot influenta anumiti compusi chimici, astfel ca uneori, la sfatul medicului, pacientul trebuie sa tina o anumita dieta inaintea acestei analize.

Tehnica de recoltare: Se arunca prima urina de dimineata (pacientul se asigura ca vezica urinara s-a golit complet). Se noteaza ora acestei urinari (momentul de start) si se incepe colectarea urinei in recipientul de urinare. Se colecteaza urina de la fiecare urinare. Ultima urina colectata este cea emisa la exact 24 ore de la momentul de start. Se introduce recipientul de recoltare intr-o punga de plastic si se pastreaza intr-un loc racoros si rece (frigider) pe toata durata recoltarii. Daca din greseala una din probele de urina recoltate este aruncata, recoltarea trebuie reluata. La sfarsitul recoltarii se masoara intregul volum obtinut si dupa omogenizare prin agitare se transfera cca 100 ml in recipientul de unica folosinta primit de la laborator. Se eticheteaza recipientul si se mentioneaza volumul de urina din 24 ore. Cu acest recipient pacientul se prezinta la laborator.

Nota: nu se urineaza direct in recipientul de colectare.

7.10. Recoltarea urinii pentru Clearance-ul de creatinina

Pentru a obtine rezultate reproductibile clearance-urile trebuie executate in conditii clinice si biochimice standardizate.

In ziua efectuarii testului si in ziua precedenta pacientul trebuie sa respecte urmatoarele recomandari:

- evita ingestia de ceai si cafea, administrarea de ACTH, cortizon, tiroxina
- evita efortul fizic (sta in decubit 12 ore inaintea de proba)
- se hidrateaza pentru a avea un debit urinar mai mare de 2 ml/ min, astfel: daca are o diureza normala va bea 250 mL apa/ mp suprafata corporala, iar cu 20- 30 de minute inainte de proba va bea 500 mL/ mp suprafata corporala.

Suprafata corporala se calculeaza in functie de inaltime si greutate folosind nomograma du Bois.

Sunt necesare doua probe de urina, dupa cum urmeaza: dupa ce pacientul a terminat de baut apa urineaza, aceasta urina nu se retine. Se noteaza acest moment in care s-a golit vezica urinara. Pacientul se aseaza in decubit si dupa 60 de minute urineaza din nou iar aceasta urina se retine, si se noteaza U1.

Dupa alte 60 de minute pacientul urineaza din nou, urina se retine si se noteaza U2.

Nota: Dupa prima urinare se recolteaza si o proba de sange (pentru determinarea creatininei serice).

Recipient de recoltare: pahar de plastic de unica folosinta pentru urina primit de la receptia laboratorului.

!!! Din urina de 24 de ore se pot lucra urmatoarii analiti: Uree urinara, Creatinina urinara, Acid uric urinar, Glucoza urinara, Amilaza urinara, Microalbuminurie, Magneziu urinar, Sodiu urinar, Potasiu urinar, Calciu urinar, Clor urinar, Fosfor urinar.

7.11. Sputa

Pregatirea prealabila consta in periajul simplu al dintilor, clatirea energica a gurii si gargara cu apa. Nu se recomanda periajul dintilor cu pasta de dinti.

Pacientul trebuie sa inteleaga diferenta intre a " expectora" si a " scuipa". Produsul de calitate pentru examinare se obtine prin tuse spontana, profunda. Produsul obtinut in urma tusei se recolteaza in recipientul primit de la receptia laboratorului. In infectiile acute o proba mucopurulenta cu un volum de 1- 2 ml este suficienta.

La tusitorii cronici, pentru diagnosticul tuberculozei sau al infectiilor fungice bronho-pulmonare, cantitatea de sputa examinata trebuie sa fie mai mare: de exemplu toata sputa de la expectorata matinala sau cea expectorata in interval de 1- 2 ore. Nu se examineaza niciodata insa probe sumate din 24 ore.

Transportul probelor la laborator trebuie sa se faca in maxim o ora de la recoltare.

Prelevarea probei se face inainte de a incepe terapia antimicrobiana.

8. Instructiuni pentru etichetarea, transportul probelor, inclusiv orice cerinte speciale de manipulare:

Etichetarea probelor primare se realizează de personal medical care a realizat recoltarea prin aplicarea pe vacutainer a unei etichete care cuprinde codul unic de identificare a pacientului si tipul probei.

Probele care au fost recoltate la nivelul punctelor de recoltare, dupa ce sunt sortate, se ambaleaza in lazile frigorifice destinate acestui scop si se transporta cu masina speciala.

In camera de primire probe de la nivelul laboratorului, probele sunt preluate de PTS, care verifica continutul coletelor si semneaza in Fisa zilnica de evidenta a coletelor cu probe preluate de laborator. Dupa inregistrare si verificare, probele sunt repartizate la nivelul compartimentelor, conform listelor de lucru care au fost tiparite pe tipuri de analize.

➤ Manipularea în timpul proceselor de pre-examinare, pregătire și depozitare

Laboratorul are spații adecvate pentru siguranța probelor și evitarea deteriorării, pierderii sau distrugerii în timpul activităților de pre-examinare și în timpul manipulării, pregătirii și depozitării.

Probele intrate in spatiul de pregatire, sunt centrifugate

- Biochimia – 4000r/ min, 10 min
- Coagulare – 3500r/ min, 10min si se repartizeaza conform listelor de lucru
- probele de sange pentru hematologie nu se centrifugheaza
- probele care nu intra in lucru in ziua recoltarii si cele care sunt trimise spre executie la colaboratori sunt repartizate in recipiente speciale, cu capac, se identifica cu ajutorul unor etichete, se congeleaza la - 20°C sau se tin la frigider la 4-8 °C
- probele pentru bacteriologie se repartizeaza ca atare in laboratorul de bacteriologie
- probele destinate altor laboratoare sunt pregatite in vederea trimiterii si ambalate corespunzator
- probele care se efectueaza in regim de urgenta, urmeaza instructiunile conform Lista analize efectuate in regim de urgenta.
- Pacientii si medicii trimitatori sunt informati despre termenele limită pentru solicitarea analizelor suplimentare sau a mai multor analize pe aceeași probă primara

9. Cerinte privind consimtamantul pacientului:

CONSIMȚĂMÂNT INFORMAT

Eu – pacientul/apartinatorul sunt de acord cu efectuarea investigatiilor de laborator, folosind aparatura din dotarea Laboratorului.

Declar ca am fost informat despre natura complicatiilor posibile si consimt sa imi asum aceste riscuri, derivate din recoltarea produselor biologice.

Declar pe proprie raspundere ca nu sunt alergic la medicamentele si substantele dezinfectante prezentate.

Declar ca nu sufar de alte patologii decat cele declarate.

Declar ca mi-a fost prezentat scopul solicitarii datelor mele cu carater personal si mi s-a garantat asigurarea confidentialitatii acestora.

Imi asum drepturile,obligatiile si riscurile care decurg din acest consimtamint.

Eliberarea buletinului de analize medicale se va face :

- Personal
- Site spital
- Prin intermediul unei persoane imputernicite legal.

NB! Pentru minorii sau pacientii inconstienti dar insotiti de apartinatori, se va cere acordul apartinatorilor:

10. Criteriile de laborator acceptarea si respingerea probelor:

10.1 Acceptarea probelor :

Pentru acceptarea probelor biologice, pacientul trebuie sa indeplineasca urmatoarele criterii:

- recipiente sterile de unica folosinta pentru recoltarea uroculturii
- recipiente de unica folosinta pentru recoltarea examenului sumar de urina
- coprorecoltoare pentru coprocultura, examen coproparazitologic, hemoragii oculte

Pentru recoltarea unor probe primare de catre medicul specialist, se elibereaza de la primiri probe urmatoarele tipuri de materiale impreuna cu Instructiunile pentru recoltare probe de catre pacienti:

- recoitoare Copan cu mediu de transport, lame
- vacutainere pentru recoltarea sangelui in unitati sanitare, altele decat cele cu care exista o colaborare constanta

10.2 Respingerea probelor:

1. Probe recoltate in recipiente improprii sau avand conservanti neadecvati:
- in cazul probelor recoltate in recipiente improprii sau fara conservantii adecvati, care pot invalida rezultatele, se va solicita repetarea recoltarii.

2. Cantitate insuficienta a probei:

- daca va fi primita o cantitate insuficienta de proba biologica (urina, materii fecale, sange etc.), se va solicita repetarea recoltarii, avandu-se grija sa fie respectate regulile de recoltare cu volumul necesar de proba;
- daca specimenul nu este usor de recoltat (secretii, etc.) medicul care a recoltat proba va fi contactat si se va stabili impreuna cu acesta un mod corect de solicitare a parametrilor ce urmeaza a fi testati.

3. Specimen neadecvat recoltat:

- probele permise care nu sunt adecvate testarii de rigoare (ex.: saliva in locul sputei, urina pentru testele de sange etc.) vor fi respinse.

4. Specimen transportat/stocat inadecvat:

- in cazul in care durata transportului probei la laborator a depasit intervalul de timp admis pentru a obtine rezultate valide, aceasta va fi respinsa;
- vor fi respinse de asemenea probele care necesita refrigerare si au fost transportate la temperatura camerei, precum si probele care trebuie congelate si au ajuns la laborator decongelate.

11. Factorii cunoscuti care afecteaza in mod semnificativ efectuarea analizei sau interpretarea analizelor:

Probe hemolizate:

- anumite teste sunt invalidate in prezenta hemolizei *in vitro*. Daca serul este intens hemolizat, se va lua legatura cu medicul trimitator/pacientul si se va solicita repetarea recoltarii. Informarea medicului trimitator, mai ales in cazul pacientilor spitalizati, este obligatorie pentru a exclude

cazurile rare de hemoliza *in vivo*, la care respingerea probei poate constitui o dovada de malpraxis.

Majoritatea cazurilor de hemoliza pot fi evitate daca se respecta urmatoarele:

1. Folositi un ac standard nu mai mic de 21-22 G (uneori poate fi necesar sa se foloseasca ace de marimea 22 -23 G pentru pacientii varstnici sau copii, cu vene dificil de punctionate).
2. Daca aerul poate intra pe langa ac sau in tubul de recoltat, inlocuiti vacutainerul.
3. Daca folositi propriul echipament de recoltare si nu cel furnizat de laborator, asigurati-va ca folositi materiale curate, uscate, sterile (tuburi, seringi, ace).
4. Recoltati sangele in vacutainere tinute la temperatura camerei.
5. Cand vacutainerul se umple prea greu cu sange datorita unei venopunctii dificile, acest fapt poate determina spargerea hematiilor. Alegeti un alt loc de recoltare si un alt vacutainer si recoltati al doilea specimen.
6. Nu retrageti acul din vena pana in momentul in care vacutainerul nu este complet umplut. Retragerea prematura a acului poate determina intrarea aerului in tub cu distrugerea hematiilor.
7. Executati manevre cat mai blande cu putinta in timpul recoltarii sangelui.
8. Permiteti uscarea dupa dezinfectarea locului de recoltare.
9. Nu recoltati sange dintr-o zona cu hematom.
10. Permiteti specimenului recoltat sa sedimenteze inainte de a fi centrifugat.
11. Cand folositi vacutainere cu substante anticoagulante sau diferiti aditivi, percutati usor tubul imediat sub capac pentru a nu lasa aditivul sa adere de peretii vacutainerului sau de capac.
12. Permiteti tubului sa se umple complet pentru a fi asigurata proportia corecta intre sangele recoltat si aditivul din vacutainer.
13. Asigurati-va ca s-a produs amestecul sangelui cu anticoagulantul/conservantul/aditivul, rotind usor vacutainerul cu o miscare de rotatie din incheietura mainii sau agitati usor pe verticala tubul de 5-6 ori. Agitarea energica poate determina hemoliza sau formarea de cheaguri.
14. Verificati daca aditivul/anticoagulantul s-a dizolvat. Daca mai este vizibil, continuati agitarea blanda pana este complet dizolvat.
15. Pentru vacutainerele fara anticoagulant, lasati proba sa sedimenteze cca. 30-45 minute inainte de centrifugare. Aceasta permite coagulului sa se formeze.
16. Centrifugati proba folosind centrifugi calibrate, in conformitate cu instructiunile de durata si viteza cerute de centrifugare (de obicei 10-15 minute).

12. Disponibilitatea consilierii clinice in momentul solicitarii de analize si interpretarii

rezultatelor analizei:

Laboratorul pune la dispozitie un medic care consiliaza clinic pacientul, la cererea acestuia pentru solicitare de analize.

13. Politica laboratorului privind protectia informatiilor cu caracter personal:

Datele pacientilor care se prezinta pentru a efectua analize medicale sunt strict confidentiale, inregistrate **si pastrate in sistemul informatic InfoWorld**. Rezultatele nu se elibereaza decat pe baza raportului de serviciu. Acestea nu se vor comunica la telefon si nu se vor transmite prin fax sau email.

14. Proces de tratare a reclamatii a laboratorului

- Reclamiile primite verbal sau scris, trebuie sa fie predate Sefului de Laborator, care poate fi contactat la laborator sau telefonic pe numarul de telefon al laboratorului afisat pe site-ul unitatii
 - Pentru reclamiile verbale Seful de Laborator solicita reclamantului o reclamatie scrisa
 - Pentru ca o reclamatie sa poate fi acceptata trebuie sa cuprinda datele de identificare si de contact ale reclamantului si descrierea clara fara ambiguitati a reclamatiei (cu precizarea datelor calendaristice si analizelor medicale pentru care s-a apela laboratorul)

 - Seful de Laborator analizeaza reclamiile, verifica conditiile in care s-a desfasurat activitatea la care se refera reclamatia si daca aceasta este intemeiata, stabileste masuri corective, dispune eventual repetarea analizei sau dispune efectuarea unui audit intern pentru identificarea tuturor cauzelor subiectului reclamatiei.
- Seful de Laborator contacteaza reclamantul si ii comunica modul de solutionare a reclamatiei.

- Dacă amplitudinea reclamației depășește nivelul laboratorului, Șeful de Laborator o aduce la cunoștința conducerii unității, iar RMC urmărește rezolvarea acesteia.
- Raspunsul scris la reclamații - indiferent ca a fost sau nu întemeiată- este dat în cel mult 30 de zile, semnat de Șeful de Laborator și de Manager dacă este cazul. Raspunsul este redactat în două exemplare – unul pentru reclamant, altul pentru laborator.
- Reclamația împreună cu analiza cauzelor determinante, răspunsul, raportul de audit, acțiunile corective se păstrează în Dosarul Reclamației de la nivelul laboratorului.

15. Program de audiență - consiliere

**Programul de consiliere
tehnică și clinică a
pacienților și medicilor utilizatori**

Interval orar	Ziua
09.00 – 13.00	Luni, Marti, Miercuri, Joi , Vineri

Responsabil consiliere: Dr Simona Cretu / Dr Capraru Daniela / Dr. Razvan Badila

Număr de telefon: 0735406289

Intocmit de:
Director de Laborator

Data :10.05.2024

Se afiseaza la avizierul laboratorului si la punctul de recoltare.

De asemenea, Seful de laborator se obliga sa afiseze :

-Lista limita de decizie clinica