

# 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:** Strada Spitalului, nr. 3, Brad 335200, Jud. Hunedoara  
Punct de recoltare: Strada Spitalului, nr. 3, Brad 335200, Jud. Hunedoara

**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                                                                                         |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RECOLTARE           | 7 - 11                                                                                         | 7 - 11                                                                                         | 7 - 11                                                                                         | 7 - 11                                                                                         | 7 - 11                                                                                         |
| PROGRAM ZILNIC      | 7 - 19                                                                                         | 7 - 19                                                                                         | 7 - 19                                                                                         | 7 - 19                                                                                         | 7 - 19                                                                                         |
| ELIBERARE REZULTATE | 7-11 - La sediul punctului de recoltare<br>11-19 - La sediul laboratorului, et. 3, Policlinica | 7-11 - La sediul punctului de recoltare<br>11-19 - La sediul laboratorului, et. 3, Policlinica | 7-11 - La sediul punctului de recoltare<br>11-19 - La sediul laboratorului, et. 3, Policlinica | 7-11 - La sediul punctului de recoltare<br>11-19 - La sediul laboratorului, et. 3, Policlinica | 7-11 - La sediul punctului de recoltare<br>11-19 - La sediul laboratorului, et. 3, Policlinica |

Locatia de eliberare rezultate: Strada Spitalului, nr. 3, Brad 335200, Jud. Hunedoara

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

**4.1 Volumul probelor primare:**

Pentru Hemoleucograma, Grup sanguin + Rh si Hemoglobina glicozilata se recolteaza pe EDTA K3, 2 ml.

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

Pentru Biochimie, Imunologie se recolteaza pe Clot Activator, 6 ml

Pentru VSH se recolteaza pe Citrat de Sodiu, 1.6 ml

Pentru sumarul de urina se recolteaza urina de dimineata, minim 10 ml

Pentru urocultura, se recolteaza intr-un recipient steril, urina de dimineata, 10-20 ml.

**4.2 Masuri de precautie:**

**Factori ce influenteaza rezultatul analizei de laborator** - legati de:

- o pacient
- o recoltare
- o 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 punctual 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.
- se vor mentiona medicamentele relevante consumate 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 menstruală 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 insoti pacientul in camera de recoltare si vor asigura buna pozitionare

a pacientului în vederea realizării recoltării. Acestea vor fi echipate corespunzător (botosei) și nu va interveni în procesul efectiv de colectare.

Însotitorii minorilor cooperanți și care își dau acordul pentru recoltare pot asista la recoltare dacă doresc. Acestea vor fi echipate corespunzător (botosei) și nu va interveni în procesul efectiv de colectare.

## **7. Instrucțiuni 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 corectă pentru diagnosticul sindromului diareic infecțios trebuie făcută cât mai aproape de debutul bolii și înaintea administrării terapiei antimicrobiene.

Prelevarea se realizează din scaunul emis spontan astfel: pacientul după defecare preleva folosind lopatică coprocultorului fragmente de scaun ce conțin mucus, flocoane, striuri de sange dacă acestea există sau porțiuni din diferite puncte ale unui scaun omogen. Cantitatea prelevată se suspendează în recipientul cu mediu de transport Cary- Blair steril sau în coprorecoltor fără mediu de transport atunci când proba poate fi adusă la laborator în maximum două ore de la recoltare.

### **7.2. Pentru examenul coproparazitologic**

Înainte de recoltare cu o zi pacientul evită examenul radiologic gastrointestinal baritat și administrarea de laxative. În săptămâna premergătoare recoltării se evită administrarea anumitor medicamente: bismut, metamucil, tetraciclină, antidiareice, antiacide, antiamebiene, uleiuri minerale.

Pentru a crește sensibilitatea examinării și pentru o diagnosticare cât mai corectă a infestațiilor parazitare cu localizare intestinală se recomandă ca în cazul unui prim examen negativ recoltarea să se repete de două ori la interval de 7- 10 zile (eliminarea de chisti și de ouă nefiind constantă).

Prelevarea se realizează din scaunul emis spontan astfel: după defecare pacientul preleva folosind lopatică coprocultorului porțiuni mici (de mărimea unei alune) din diferite puncte ale scaunului, pe care le descarcă în coprocultorul primit de la recepția laboratorului.

### **7.3. Pentru proba de digestie**

Se preleva cu ajutorul linguritei coprorecoltorului trei fragmente din porțiuni diferite ale scaunului emis spontan în orice moment al zilei.

Este necesară pregătirea prealabilă a pacientului astfel: timp de o săptămână înainte de recoltare nu se administrează bariu, uleiuri minerale, bismut, compuși de magneziu, laxative, nu se folosesc supozitoare, creme, lubrifianți. Timp de trei zile înainte de recoltare se ține un regim cu 50- 60 g unt (50- 150 g grăsimi/ zi), 100- 200 g carne roșie, 500 g lapte, 200- 300 g cartofi, 100 g pâine și abținerea de la alcool. Acest regim nu poate fi ținut de copii de aceea se recomandă un regim constant cu trei zile înainte de recoltare care să includă cantități suficiente de grăsimi și carne.

**7.4. Pentru hemoragii oculte.** Nu este necesară o dietă specială prealabilă. Se recomandă evitarea alcoolului, a medicamentelor ca aspirina, substanțe ce pot irita mucoasa gastro- intestinală și interferează astfel cu testul. Se recoltează folosind lingurita coprorecoltorului trei fragmente mici (ca o alună) din porțiuni diferite ale scaunului care se descarcă în coprorecoltor. **Atenție! Pot apărea reacții fals pozitive dacă scaunul este contaminat cu sange menstrual sau cu urina hematurică. Nu se recomandă efectuarea testului la pacienții cu hemoroizi care sângerează.**

### **7.5. Pentru antigen *Helicobacter pylori***

Pacientul nu necesită o pregătire specială înaintea recoltării. Trebuie totuși evitat tratamentul cu antibiotice care ar putea interfere cu *H. pylori*. Se evită contaminarea probei cu urină sau apă.

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 urinii 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 urinii 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 din zbor jetul mijlociu in recipientul steril destinat uroculturii( urocultor)

Cantitatea recoltata: cca 20 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 punga 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.

#### **7.9. Recoltarea urinii pentru proba Addis - Hamburger**

Pacientul se trezeste la ora 3 dimineata, urineaza si se arunca acesta urina. Se ingera 250 ml apa . Se recomada repaus la pat.

Se colecteaza intreaga cantitate de urina emisa in urmatoarele 3 ore de la ingestia apei, se colecteaza urina intr-un recipient curat. Se noteaza volumul si se aduce la laborator intreaga cantitate.

### **7.10. Recoltarea urinei 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 tuseatorii 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.

Prezentarea pacientului 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 transportul probelor, inclusiv orice cerinte speciale de manipulare:**

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 in 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 în spațiul de pregătire, sunt centrifugate

- Biochimia – 3000r/ min, 10 min

- Coagulare – 2500r/ min, 15min

și se repartizează conform listelor de lucru

- probele de sange pentru hematologie nu se centrifughează

- probele care nu intra în lucru în ziua recoltării și cele care sunt trimise spre execuție la colaboratori sunt repartizate în recipiente speciale, cu capac, se identifică cu ajutorul ID-ului, se congelează la - 20°C sau se tin la frigider la 4-8 °C

- probele pentru bacteriologie se repartizează ca atare în laboratorul de bacteriologie

- probele destinate altor laboratoare sunt pregătite în vederea trimiterii și ambalate corespunzător

- probele care se efectuează în regim de urgență, urmează instrucțiunile conform Lista analize efectuate în regim de urgență.

- Pacienții și medicii trimitatori sunt informați despre termenele limită pentru solicitarea analizelor suplimentare sau a mai multor analize pe aceeași probă primară

### **9. Cerințe privind consimțământul pacientului:**

Consimțământul pacientului este obligatoriu pentru recoltarea, păstrarea, folosirea tuturor produselor biologice prelevate din corpul său, în vederea stabilirii diagnosticului sau a tratamentului cu care acesta este de acord.

### **10. Criteriile de laborator acceptarea și respingerea probelor:**

#### **10.1 Acceptarea probelor :**

Pentru acceptarea probelor biologice, pacientul trebuie să îndeplinească următoarele criterii:

- recipiente sterile de unică folosință pentru recoltarea uroculturii

- recipiente de unică folosință pentru recoltarea examenului sumar de urină

- pungute pediatrice pentru examen de urină și urocultura

- coprorecoltare pentru coprocultura, examen coproparazitologic, examen de digestie, hemoragii oculare, Ag H. Pylori

#### **10.2 Respingerea probelor:**

1. Probe recoltate în recipiente improprii sau având conservanți neadecvați:
  - în cazul probelor recoltate în recipiente improprii sau fără conservanți adecvați, care pot invalida rezultatele, se va solicita repetarea recoltării.

2. Cantitate insuficientă a probei:

- dacă va fi primită o cantitate insuficientă de probă biologică (urină, materii fecale, sange etc.), se va solicita repetarea recoltării, avându-se grijă să fie respectate regulile de recoltare cu volumul necesar de probă;

- dacă specimenul nu este ușor de recoltat (secretii, etc.) medicul care a recoltat proba va fi contactat și se va stabili împreună cu acesta un mod corect de solicitare a parametrilor ce urmează a fi testați.

3. Specimen neadecvat recoltat:

- probele primite care nu sunt adecvate testării de rigoare (ex.: saliva în locul sputei, urină pentru testele de sange etc.) vor fi respinse.

4. Specimen transportat/stocat inadecvat:

- în cazul în care durata transportului probei la laborator a depășit intervalul de timp admis pentru a obține rezultate valide, aceasta va fi respinsă;

- vor fi respinse de asemenea probele care necesită refrigerare și au fost transportate la temperatura camerei, precum și probele care trebuie congelate și au ajuns la laborator decongelate.

### **11. Factorii cunoscuți care afectează în mod semnificativ efectuarea analizei sau interpretarea analizelor:**

Probe hemolizate:

- 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 punctat).
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. Permeteti uscarea dupa dezinfectarea locului de recoltare.
9. Nu recoltati sange dintr-o zona cu hematoma.
10. Permeteti 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. Permeteti 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. Rezultatele nu se elibereaza decat pe baza registrului de eliberare rezultate/registru zilnic ambulator. Acestea nu se vor comunica la telefon si nu se vor transmite prin fax sau email.

## **14. Proces de tratare a reclamatii a laboratorului**

- Reclamatii 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 reclamatii verbale Seful de Laborator solicita reclamantului o reclamație 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 reclamatii, 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.
- Daca amplitudinea reclamatiei depaseste nivelul laboratorului, Seful de Laborator o aduce la cunostinta conducerii unitatii, iar RMC urmareste rezolvarea acesteia.
- Raspunsul scris la reclamatii -indiferent ca a fost sau nu intemeiata- este dat in cel mult 30 de zile, semnat de Seful de Laborator si de Manager daca este cazul. Raspunsul este redactat in doua exemplare – unul pentru reclamant, altul pentru laborator.
- Reclamatia impreuna cu analiza cauzelor determinante, raspunsul, raportul de audit, actiunile corective se pastreaza in Dosarul Reclamatiei de la nivelul laboratorului.

## **15.Program de audiență - consiliere**

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

| Interval orar | Ziua     | Medic care<br>acordă<br>consiliere | Număr de<br>telefon: |
|---------------|----------|------------------------------------|----------------------|
| 14.00 – 16.00 | Marti    | Dr. Almasan<br>Raluca              | 0757039227           |
| 09.00 - 13.00 | Miercuri | Dr. Bobia Ana                      | 0757039227           |
| 14.00 – 16.00 | Joi      | Dr. Almasan<br>Raluca              | 0757039227           |

Intocmit de: Director de Laborator

Se afiseaza la avizierul laboratorului si in punctul de recoltare. (si se inmineaza pacientului)

De asemenea, Seful de laborator se obliga sa afiseze:

- Lista limite ale deciziei clinice