

	<b>Јавна здравствена установа Болница „Свети Врачеви“ Бијељина</b>			<b>УП-10-013</b>
<b>Информације за кориснике и савјетодавне услуге медицинске лабораторије</b>				
Страна 1 од 4	<b>Издање:</b> 2	<b>Важи од:</b> 2025-01-31	<b>Одобрио</b> др Цвијетин Лукић, помоћник директора	<b>Копија број</b> Е

## 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Упутством се дефинишу информације, правила, методе и надлежности медицинске лабораторије за пружање информација, савјетодавне услуге за кориснике и сарадњу са клиничарима у Јавној здравственој установи Болница „Свети Врачеви“ Бијељина.

Упутство се примјењује у сљедећим организационим јединицама (у тексту упутства Служба):

- Служба за микробиологију са паразитологијом;
- Служба за хематолошку и биохемијску дијагностику;
- Служба за патолошку анатомију са цитолошком дијагностиком.

За примјену овог упутства надлежан је руководилац Службе за хематолошку и биохемијску дијагностику, Службе за микробиологију са паразитологијом и Службе за патолошку анатомију са цитолошком дијагностиком.

Упутство примјењују сви запослени у службама медицинске лабораторије.

## 2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- ПР-10-013: Поступак организовања и спровођења обуке запослених.
- ПР-10-003: Управљање документима система менаџмента и система квалитета.
- УП-10-010: Интерна комуникација.
- Правилником о канцеларијском и архивском пословању.

## 3. ПОЈМОВИ И СКРАЋЕНИЦЕ

Нема.

## 4. ОПИС УПУТСТВА

### 4.1 Информације за кориснике

#### 4.1.1 Преиспитивање и одобравање информација

Све документоване информације које се објављују и/или шаљу изван службе медицинске лабораторије, садржи најмање идентификацију службе, назив и датум од када важи. Према потреби, информације се приказују на меморандуму уз потпис особе овлашћене за пружање информација. Свака информација прије слања или објављивања преиспитује се и одобрава. У служби медицинске лабораторије се води евиденција о свим мјестима на којима је информација објављена и/или на која је информација достављена. Објављивање информација на интернет страници Болнице одобрава директор Болнице, односно надлежни помоћник директора.

Када је потребно да се због промјене изврши измјена у информацијама или документацији која садржи ове информације, припрема се нова верзија (са новим датумом важења) где се наводи да важи од „\_\_\_\_“ и да ставља ван снаге информацију од „\_\_\_\_“. Нова верзија такође пролази поступак преиспитивања и одобравања и припрема се за слање или објављивање. Информације и обавјештења која су престала да важе повлаче са огласне табле, интернет стране и са мреже информационог система Болнице, а постављају се нове.

Болница Бијељина	Страна 2 од 4	Издање:	Важи од:	УП-10-013
		2	2025-01-31	

Оригинал сваке документоване информације за кориснике која се објављује или се шаље изван службе медицинске лабораторије, чува се у архиви службе у складу са правилима за управљање документима, три године након престанка важења.

#### **4.1.2 Корисници којима се обезбјеђује доступност информација**

Категорије корисника којима се пружају информације везане за лабораторијска испитивања су:

- пацијенти,
- доктори медицине који упућују пацијенте на лабораторијска испитивања и користе резултате испитивања,
- запослени у Болници и у другим установама који врше узорковање биолошког материјала и шаљу узорке.

Доступност информација корисницима обезбјеђује се на сљедеће начине (како је прикладно):

- писаним путем (кроз документима система менаџмента, смјернице, летке, постере),
- усмено (телефоном и у личном контакту),
- електронски (објављивањем на интернет страни Болнице, интерној мрежи информационог система),
- комбинацијом наведених метода.

#### **4.1.3 Информације за пацијенте**

Пацијентима се обезбјеђује доступност сљедећих информација:

- вријеме рада са пацијентима: пријем узорака, узимање узорака и вријеме издавања извјештаја о испитивању, као и информација у вези пријема за хитна испитивања (за извјештаје које преузимају пацијенти, у ситуацијама када се испитивање на лични захтјев пацијента, или је у путу написано да извјештај треба да преузме пацијент),
- контакт телефони Службе за информације и обавјештења,
- упутства у вези са припремом коју пацијент треба да спроведе прије сакупљања примарног узорка (на примјер: исхрана, узимање терапије, физичке активности),
- упутства за сакупљање узорака које пацијенти сами врше и достављање узорака на испитивање (на примјер: први јутарњи урин, фецес, 24-часовни урин),
- списак испитивања која спроводи Служба са обртним временом које се рачуна од момента пријема узорка,
- цјеновник услуга испитивања,
- информације везане за информисани пристанак у складу са правилима која се примјењују за информисани пристанак у Болници,
- информације у вези заказивања испитивања.

Ове информације пацијентима су доступне на огласној табли у Служби, на интернет страни Болнице, путем летака/флајера који се могу добити на пријемном шалтеру Службе и у амбуланти Болнице. Информације се дају и у личном контакту и телефоном. За пружање усмених информација пацијентима у личном контакту и телефоном надлежни су доктори медицине (микробиолози/специјализанти микробиологије), биохемичари и инжењери лабораторијске дијагностике и лабораторијски техничари у домену дијагностике коју обављају, у складу са овлашћењима руководиоца службе.

#### **4.1.4 Служба за патолошку анатомију са цитолошком дијагностиком**

Пацијентима се обезбјеђује доступност сљедећих информација:

Болница Бијељина	Страна 3 од 4	Издање:	Важи од:	УП-10-013
		2	2025-01-31	

- вријеме рада за лични контакт. У личном контакту, патолог пацијенту пружа све информације које су везане за дијагнозу и евентуалне савјете, уколико је потребно,
- контакт телефони службе. Телефоном се могу добити само информације о томе да ли је материјал примљен и да ли је извјештај завршен или када ће бити завршен. Информације телефоном, пацијентима пружају лаборанти.

#### 4.1.5 Информације за докторе медицине

Докторима медицине који упућују пацијенте на испитивања и користе резултате испитивања обезбјеђује се доступност сљедећих информација:

- упутства у вези са припремом пацијента прије сакупљања примарног узорка (на примјер: исхрана, узимање терапије, физичке активности),
- упутства за сакупљање узорака које врше сами пацијенти и достављање узорака на испитивање (на примјер: први јутарњи урин, 24-часовни урин),
- списак испитивања која спроводи Служба са:
  - медицинским индикацијама и препорукама за избор постојећих процедура (са наведеним методама испитивања и типовима примарних узорака),
  - биолошким референтним интервалима,
  - интерференцијама (где је примјенљиво),
  - изузев хемокултура узетих ван радног времена лабораторије, који се чувају у инкубатору смјештеном у Болници, када се рачуна вријеме од узимања узорка.
- информације у вези заказивања испитивања,
- упутства за попуњавање обрасца упута за испитивање,
- критеријуми за прихватање/одбијање узорака,
- листа фактора који утичу на перформансе испитивања и тумачење резултата,
- рокове за подношење захтјева за додатне прегледе (вријеме чувања примарног узорка),
- правила и поступке код захтјева за хитна испитивања,
- политика у вези усмених захтјева за испитивање,
- информације о увођењу нових поступака испитивања и/или промјене у вези постојећих.

Информације клиничарима обезбјеђују се:

- дистрибуцијом примјенљивих докумената система менаџмента у складу са правилима процедуре ПР-10-003: *Управљање документима система менаџмента и система квалитета*,
- достављањем обавјештења у складу са *Правилником о канцеларијском и архивском пословању*,
- постављањем на мрежи информационог система,
- на стручним састанцима и интерним обукама.

#### 4.1.6 Информације за запослене у Болници који прикупљају узорке

Запослени који врше узимање узорака користе документа система менаџмента која регулишу узорковање и поступање са узорцима. Поред тога, одржавају се стручни састанци и обуке у складу са процедуром ПР-10-013: *Поступак организовања и спровођења обуке запослених*.

## 4.2 Тумачење и савјетодавне услуге

Болница Бијељина	Страна 4 од 4	Издање:	Важи од:	УП-10-013
		2	2025-01-31	

Тумачење резултата испитивања пацијентима даје доктор медицине, специјалиста или специјализант медицинске микробиологије, патолог, односно медицински биохемичар. Тумачења резултата пацијентима дају се искључиво усмено у личном контакту. Тумачења резултата пацијентима не дају се телефоном. Тумачења се односе искључиво на резултате у самом извјештају, а за све даље поступке, пацијент се упућује на надлежног клиничара. Мишљења и тумачења резултата се дају у писменом облику у виду напомене приликом верификације извјештаја, као и у контакту са надлежним клиничаром, лично или телефонским путем.

### 4.3 Стручни састанци, консултације и обуке

Руководилац службе медицинске лабораторије планира интерне обуке које се спроводе за запослене у Болници, а које су везане за лабораторијску дијагностику. Уколико се у току године укаже потреба за посебним обукама, оне се организују и ван плана. Поступак се планира и спроводи у складу са процедуром ПР-10-013: *Поступак организовања и спровођења обуке запослених.*

Стручни састанци са клиничарима, на тему лабораторијске дијагностике, организују уколико постоји потреба. Руководилац службе медицинске лабораторије, је надлежан да обезбједи да се теме из области лабораторијске дијагностике планирају и припреме за стручне састанке. Теме укључују презентације и консултације у вези: процедура прије испитивања, документација и записи у процесу испитивања, биолошки референтни интервали, обртно вријеме, новине/измјене везане за поступке испитивања, неусаглашености и други проблеми везани за поступак испитивања и тако даље. Записи о састанцима воде се у складу са упутством УП-10-010: *Интерна комуникација.*

Бијељина