INFORMĀCIJA KLIENTIEM

Iekšlietu ministrijas Poliklīnikas Laboratorija (turpmāk tekstā – Laboratorija) darbojas saskaņā ar standarta **LVS EN ISO 15189:2023** "Medicīnas laboratorijas. Īpašās prasības kvalitātei un kompetencei " nosacījumiem.

Laboratorijas darba apjoms

Laboratorija veic no cilvēka iegūta materiāla klīniski ķīmisku, hematoloģisku, klīnisku un imūnhematoloģisku izmeklēšanu, kā arī nodrošina konsultatīvos pakalpojumus.

Izmeklējumus atbilstoši aktuālajiem metožu sarakstiem veic Iekšlietu ministrijas sistēmas darbiniekiem, IeM poliklīnikas ģimenes ārstu un speciālistu pacientiem, pacientiem no citām ārstniecības iestādēm saskaņā ar līgumiem, kā arī jebkurai personai, kura vēlas veikt izmeklējumus IeM poliklīnikas Laboratorijā, ar vai bez ārsta nosūtījuma (maksas pakalpojums).

Laboratorijas pakalpojumu apmaksas veidi

Laboratorija pakalpojumus sniedz visiem pacientiem un klientiem:

Bezmaksas pakalpojumi:

- pacientiem ar ārsta nosūtījumu, kam līgums ar Nacionālo Veselības dienestu (pacients, **izņemot bērnus, grūtnieces, maznodrošinātās un trūcīgās personas,** pats maksā tikai par vēnas punkciju un seruma iegūšanu);
- apdrošinātiem – saskaņā ar apdrošināšanas sabiedrību veselības apdrošināšanas programmām, ar ārsta norīkojumu un apdrošināšanas polisi.

Maksas pakalpojumi:

- pacientiem ar ārsta norīkojumu "maksas pakalpojumi" vai izmeklējumi, ko neapmaksā NVD – pēc cenrāža;
- pacientiem bez norīkojuma (pēc pašu vēlēšanās) – par maksu pēc cenrāža;
- anonīmiem izmeklējumiem – par maksu pēc cenrāža.

Izmeklējumiem, kurus nozīmējis pasūtītājs, bet Laboratorijā neveic, tiek nodrošināta izpilde citās akreditētās medicīnas laboratorijās, pamatojoties uz savstarpējiem līgumiem, par ko informē pasūtītāju.

Laboratorijas darba laiks



Laboratorija veic izmeklējumus un izsniedz rezultātus nedēļas darba dienās

no plkst. 8:00 līdz 16:00.

Dažiem izmeklējumiem (imūnhematoloģijā) izmeklējumu veikšanas dienas var mainīties atkarībā no savākto paraugu skaita.

Par izpildītajiem pasūtījumiem interesēties:

pa tālruni **67829946, 67829947** vai iekšējiem tālruņiem **29946, 29947**

Laboratorisko izmeklējumu pieprasījuma aizpildīšana



Nosūtot izmeklējamo materiālu uz Laboratoriju, tam pievieno speciālu izmeklējumu pieprasījuma veidlapu, kurā atbilstošās ailēs norāda šādu informāciju:

1. **Pacienta identifikācija** –
   uzvārds, vārds – (salasāmi), personas kods, dzimums, adrese;
2. **Pacienta grupa**;

Piezīmes:

3. **Diagnozes kods un klīniski būtiska informācija par pacientu** pieprasījuma izmeklēšanas izpildei un rezultātu interpretācijai;
4. **Izmeklēšanas iemesls**;
5. **Izmeklējumu nozīmētāja identifikācija** - ārsta vārds, uzvārds kopā ar pārskata nosūtīšanas adresi un kontakta informācijas detaļām, ko apliecina iestādes zīmogs, ārsta paraksts;
6. **Maksātājs**: samaksas veids;
7. Pieprasījuma izrakstīšanas **datums**, **derīguma termiņš**;
8. Pieprasītie **izmeklējumi**, to **skaits**;
9. **Primārā parauga veids**, tā savākšanas (asiņu ņemšanas) **datums**, kur būtiski, arī **laiks**;
10. Asins ņēmēja **paraksts**;
11. **Asins grupa**, noteikta pacienta klātbūtnē (ja pasūta noteikt Rh piederību, asins grupu), **noteicēja paraksts**.

Ja ārsts uzskata par nepieciešamu, pieprasījuma veidlapā var iekļaut papildus informāciju, kas var būt noderīga izmeklēšanas izpildei un rezultātu interpretācijai, piemēram, par pacienta hroniskām vai lipīgām slimībām, lietojamiem medikamentiem vai kontraceptīviem līdzekļiem, un citus klīniski būtiskus datus.

*Ja izmeklējumu rezultātus nepieciešams saņemt steidzami, tad izmeklējumu pieprasījuma veidlapā **blakus konkrētā izmeklējuma apzīmējumam** norāda **CITO!***
*Ja steidzami nepieciešami visu izmeklējumu rezultāti, norāda **CITO! uz pieprasījuma veidlapas pirmās lapas.***

Atkārtotus un papildus izmeklējumus ārsts var pieprasīt tajā laika periodā, kamēr paraugs tiek uzglabāts Laboratorijā pēc izmeklēšanas (skat. izmeklējumu metožu sarakstu).

Telefonisku izmeklējumu veikšanas pieteikumu apstiprina ar rakstisku izmeklējumu pieprasījumu.



Paraugu pieņemšana

Asins paraugus, kas nodoti procedūru kabinetā **N.319** un no citām IeM poliklīnikas struktūrvienībām, Laboratorija pieņem telpā **Nr.318**.

No procedūru kabineta **Nr. 305** paraugus atnes Laboratorijas darbinieks.

Paraugus klīniskiem izmeklējumiem (urīns, fēces, krēpas, uroģenitālās iztriepes) medicīnas personāls vai pacients nodod Laboratorijas telpā **Nr.313.**

Izmeklējamā materiāla pieņemšanas laiki:	Paraugus izmeklējumiem Laboratorijā nogādā paņemtus:
no plkst. 8.00 – 15.30_ • hematoloģijā (asins aina, EGĀ), bioķīmijā, imunoloģijā (RPR testi) un imūnķīmijā (hormoni, HIV, hepatīti u.c.), imūnhematoloģijā (asins grupas, Rēzus faktors, eritrocitārās antivielas); **no plkst. 8.00 – 13.30** • koaguloģijā (PL, APTL) **no plkst. 8.00 -15.00** • klīnikā (urīns, uroģenitālās iztriepes) **no plkst. 8.00 -14.00** • klīnikā (fēces, krēpas) *Kopā ar izmeklējamo materiālu jābūt pieprasījumam, kurā norādīti veicamie izmeklējumi, aizpildīta informācijas daļa par personu, kuras izmeklējamo materiālu nosūta uz Laboratoriju un nosūtītāju.*	➢ atbilstošā vakuuma sistēmas stobrā - asinis; ➢ slēgtā vienreizējās lietošanas trauciņā - urīns, fēces, krēpas vai cits bioloģiskais materiāls; ➢ konteinerā ievietotu priekšmetstikliņu – uroģenitālās iztriepes. *Uz vakuuma sistēmas stobra vai cita trauka, kurā ievietots izmeklējamais materiāls, jābūt uzrakstītam pacienta vārdam, uzvārdam vai citam pacienta identifikācijas apzīmējumam (šifram) atbilstoši informācijai uz pieprasījuma, personas kodam, kas ļauj identificēt izmeklējamā materiāla un pieprasījuma saistību, kā arī parauga ņemšanas datumam.*

Pieņemot paraugus, reģistrators novērtē paraugu marķējuma un identifikācijas sakritību uz parauga un pieprasījuma veidlapā, to atbilstību izvēlētajam konteineram, kā arī laika periodu, kopš parauga noņemšanas/savākšanas. Izmeklēšanas veicējs novērtē paraugu atbilstību nozīmētajiem izmeklējumiem (daudzums, kvalitāte). Ja Laboratorijā ir nogādāts nemarķēts vai nepareizi nomarķēts paraugs, nepietiekami paņemts izmeklējamais materiāls, tas ir nepareizi uzglabāts, izmainīts (hemolizēts, sasaldēts, u.c.), tad izmeklēšanu atsaka. To pasūtītājam paziņo telefoniski, ja iespējams, vai norāda izmeklēšanas pārskatā.

Bioloģisko materiālu paraugus Laboratorijā izmanto tikai izmeklējumu veikšanai. Pēc pasūtīto testu veikšanas pacienta paraugus uzglabā tik ilgi, cik ilgi ir iespējams tajos veikt atkārtotus vai papildus izmeklējumus. (skat. izmeklējumu metožu sarakstu).

Laboratorijā izmeklējumu pieprasījumus ambulatorajiem pacientiem uzglabā – 2 gadus, izmeklējamā materiāla reģistrācijas un rezultātu dokumentāciju (papīra vai elektroniskā formā 4 gadus), pasargājot no bojāšanās un nepiederošu personu piekļuves.

Izmeklējumu veikšana



Laboratorija veic paraugu izmeklēšanu ar publicētām metodēm, kuras ir validējuši to izstrādātāji (pētnieciskie institūti, vadošo diagnostisko iekārtu ražotāji), un kuras ir atzinušas starptautiskās laboratorijas medicīnas organizācijas (IFCC, SCE, WHO u.c.).





Metodes ir pietiekoši jutīgas, precīzas un specifiskas konkrētā komponenta noteikšanai (skat. izmeklējumu metožu sarakstu).

Izmeklējumu rezultātu izsniegšana

Izmeklējumu rezultātus izsniedz pasūtītājam vai to pārstāvošām pilnvarotām personām, uzrādot personu apliecinošu dokumentu, paredzētajos termiņos, izņemot gadījumus, kad tas nav iespējams tehnisku iemeslu dēļ (bojāta aparatūra, vienlaicīgi vairākās darba vietās vairāki **CITO** izmeklējumi, nepieciešama ārpuskārtas metodes kalibrācija, u.c.), par ko informē pasūtītāju.
Izmeklējumu rezultātus izsniedz rakstiski kā izmeklēšanas rezultātu pārskatus, kas noformēti uz atbilstošas veidlapas.
Paralēli tam izmeklējumu pārskatus pacients saņem elektroniskā veidā Datamed Medicīniskās diagnostikas Informācijas sistēmā un e-veselības sistēmā.
Ārstniecības persona nosūtījumā reģistrē:
* pacienta e-pasta adresi, uz kuru tiks nosūtīta unikāla piekļuves saite;
* pacienta mobilo tālruni (tas nodrošina pacienta beztermiņa bezmaksas piekļuvi Medicīniskās diagnostikas informācijas sistēmai. To ieteicams izmantot nepilngadīgām personām un ārzemniekiem.)
Laboratorisko izmeklējumu rezultātus vēlams vienmēr interpretēt kopā ar pārējiem pacienta izmeklējumu datiem, ko veic ārstējošais ārsts.

Rezultātu uzglabāšana

Izmeklējumu rezultātu pārskatus papīra formātā Laboratorijā neuzglabā. Izmeklējumu rezultāti tiek uzglabāti elektroniski LIS un pieejami pēc pieprasījuma.

Informācijas apmaiņa

Laboratorijas darbinieki personiski un telefoniski konsultē medicīnisko personālu un pacientus par pacientu sagatavošanu izmeklējumiem, paraugu ņemšanu, uzglabāšanu un transportēšanu. Laboratorijas speciālisti vai ārsti-konsultanti sniedz konsultācijas ārstiem (atsevišķos gadījumos arī pacientiem) par rezultātus ietekmējošiem faktoriem, vēlamiem papildus vai atkārtotiem izmeklējumiem, rezultātu klīnisko interpretāciju.

Ārkārtas gadījumos pasūtītājam ir tiesības apmeklēt Laboratoriju, iepazīties ar izmeklēšanas procesu un rezultātu iegūšanu. Apmeklēt Laboratoriju pasūtītājs var pēc iepriekšējas vienošanās ar Laboratorijas vadītāju, paskaidrojot vizītes mērķi un iemeslu.

Gan ārstniecības personālam, gan pacientiem ir tiesības izteikt savu vērtējumu par Laboratorijas darbu, izmeklējumu rezultātu ticamību, apkalpošanas kvalitāti, ierosinājumus darba vai sadarbības uzlabošanai.

Sūdzības vai priekšlikumi tiek izskatīti IeM poliklīnikā noteiktajā kārtībā.