

Laboratorní příručka Patologicko-anatomické oddělení

	Jméno a pracovní pozice	Znaky operativního řízení
Zpracoval	MUDr. Anna Korcová primář Marie Štanglová vedoucí laborant	Účinnost od: 3. 6. 2025
Ověřil	MUDr. Anna Korcová primář	
Schválil	MUDr. Anna Korcová primář	Platnost od: 3. 6. 2025
Uvolnil	Marie Štanglová manažer kvality	Příští revize: 3.6. 2026
Rozdělovník	pracovníci patologie	Verze: 04

Obsah

1	Úvod	3
2	Použité zkratky a pojmy	3
3	Informace o laboratoři	3
3.1	Pracovní doba patologicko-anatomického oddělení	4
3.2	Zaměření laboratoře a spektrum nabízených služeb	4
3.3	Systém kontroly kvality	4
4	Informace o organizaci provozu a zajištění služeb oddělení	4
4.1	Příjem materiálu	4
4.2	Laboratoře	4
4.3	Pitevní trakt	4
4.4	Administrativa	5
4.5	Zajištění provozu	5
4.6	Výsledkové protokoly	5
4.7	Archivace	5
5	Nabízené služby	5
5.1	Přehled nabízených vyšetření	5
5.2	Přednostní zpracování materiálu	6
5.3	Metody zpracování materiálu	6
5.3.1	Přehled základních metod vyšetření	6
5.3.2	Imunohistochemické metody	6
6	Požadavky pro odběry primárních vzorků	7
6.1	Odběry a fixace vzorků	7
6.1.1	Odběr	7
6.1.2	Fixace	7
6.1.3	Chyby při odběru biologického materiálu	7
6.2	Transport	7
6.3	Příjem	8
6.3.1	Žádanka na bioptické/cytologické vyšetření	8
6.3.2	Postupy při doručení kolizních primárních vzorků	8
7	Vyšetřování smluvními laboratořemi, konzultační činnost	9
8	Vydávání výsledků	9
8.1	Výdej výsledků	9
8.2	Doba odezvy	10
8.3	Změny výsledků po uzavření výsledkového protokolu	10
8.3.1	Oprava identifikační části	10
8.3.2	Oprava výsledkové části	10
8.4	Vydávání výsledků pacientům	10
9	Řešení stížností	10

1 Úvod

Laboratorní příručka obsahuje základní informace o laboratoři, seznam nabízených laboratorních vyšetření, návody pro správné odebrání primárních vzorků a zacházení s nimi, návody pro správné vyplňování žádanek, informace o způsobu vydávání výsledků, o způsobu řešení stížností a o konzultačních možnostech laboratoře.

Tato příručka je k dispozici na webových stránkách Nemocnic Pardubického kraje - www.nempk.cz

2 Použité zkratky a pojmy

KIS Fons Enterprise, klinický informační systém nemocnic NPK

Smluvní laboratoř externí laboratoř, do níž se zasílá vzorek k doplňujícímu nebo potvrzujícímu vyšetření a k vypracování zprávy

SOP standardní operační postup

HE hematoxylin-eosin

3 Informace o laboratoři

Identifikační údaje oddělení

Název organizace	NPK, a.s., Chrudimská nemocnice
Název oddělení	Patologicko-anatomické oddělení
Identifikační údaje	IČ: 27520536 DIČ: CZ 27520536
Typ organizace	akciová společnost
Statutární zástupce	MUDr. Tomáš Gottvald, MHA, generální ředitel a předseda představenstva Ing. Hynek Rais, MHA, ředitel pro provozně-ekonomický segment a místopředseda představenstva MUDr. Vladimír Ninger, Ph.D., MBA, ředitel pro zdravotní služby a člen představenstva
Lékařský garant	MUDr. Anna Korcová

Základní kontaktní údaje patologicko-anatomického oddělení

Sídlo – adresa	Václavská 570, 537 27 Chrudim		
www stránky	www.nempk.cz		
Telefon	469 653 111 (centrála nemocnice)		
Funkce	Jméno	Telefon	E-mail
Primář oddělení	MUDr. Anna Korcová	469653299	anna.korcova@nempk.cz
Vedoucí laborantka a manažer kvality	Marie Štanglová	469653297	marie.stanglova@nempk.cz

3.1 Pracovní doba patologicko-anatomického oddělení

Pracovní dny od 6.30 do 15.00 hodin.

3.2 Zaměření laboratoře a spektrum nabízených služeb

Laboratoř nabízí pro všechna oddělení nemocnice a externí lékaře bioptická vyšetření, vybraná imunohistochemická vyšetření a negynekologická cytologická vyšetření.

Pro Chrudimskou nemocnici zajišťuje peroperační histologická vyšetření.

V autoptickém provozu provádí patologicko-anatomické pitvy zemřelých v Chrudimské nemocnici, v případě potřeby v Orlickoústecké nemocnici či jiné subjekty.

3.3 Systém kontroly kvality

Pracoviště je součástí NPK, a. s., Chrudimské nemocnice, která má akreditaci kvality podle národních standardů Spojené akreditační komise, o.p.s. (SAK) - ČSN EN ISO 9001:2016 (Systémy managementu kvality) a systému managementu bezpečnosti informací podle ISO/IEC 27001 - ČSN EN ISO 27001 (Systém bezpečnosti informací).

Stejně jako všechny laboratoře Nemocnice Pardubického kraje, a.s., je i naše uvedena v Registru klinických laboratoří NASKL II. (Národní autorizační středisko pro klinické laboratoře) a zajišťuje kvalitu služeb podle normy ČSN EN ISO 15189 – Zdravotnické laboratoře – zvláštní požadavky na kvalitu a způsobilost.

4 Informace o organizaci provozu a zajištění služeb oddělení

4.1 Příjem materiálu

Provozní doba laboratoře	pondělí–pátek 6:30 - 15:00 (pouze v pracovní dny)
Tel. na příjem biologického materiálu	469 653 293
Příjem biologického materiálu	pondělí–pátek 6:30 - 15:00 (pouze v pracovní dny)
Svoz zemřelých v rámci nemocnice zajišťují sanitáři jednotlivých oddělení nemocnice	24/7 klíč od suterénu v příjmové kanceláři
Tel. pitevního traktu	469 653 292

4.2 Laboratoře

Standardní histologické vyšetření bioptických i nekrotických vzorků se provádí v laboratořích, kde je materiál přikrojen, zpracován do parafínových bloků, nakrájen a obarven základním barvením (HE), případně je použito speciální barvení nebo imunohistochemické vyšetření. Všechny laboratoře jsou vybaveny přístrojovou technikou, která splňuje požadovaná kritéria a je pravidelně kontrolována.

4.3 Pitevní trakt

V pitevním traktu jsou k dispozici chladicí boxy, pitevna s jedním pitevním stolem a příslušenstvím.

V rámci tohoto úseku poskytujeme prostory pohřebním službám na oblékání a úpravu zemřelých. Tento prostor je monitorován se záznamem.

Vydávání těl zemřelých pohřebním službám je realizováno pouze během pracovní doby, na oddělení se neslouží.

4.4 Administrativa

Veškerou administrativní práci, to je zpracování žádanek, zpracování tištěné formy výsledků, archivace výsledků, korespondence, zajišťují laborantky k jednotlivým úkonům určené. Administrativní práce v nekroptickém úseku pak sanitář, případně určená laborantka.

4.5 Zajištění provozu

Zpracování vzorků zajišťují zdravotní laborantky se středoškolským nebo vysokoškolským vzděláním, případně se specializačním vzděláváním v oboru histologie. Práce v pitevním traktu provádí sanitář. Vlastní vyhodnocení bioptických nebo nekroptických vzorků, cytologií, speciálních nebo imunohistochemických vyšetření a provádění pitev zajišťují lékaři s příslušným vzděláním.

4.6 Výsledkové protokoly

Výsledky histologického či cytologického vyšetření nebo pitvy jsou po uzavření k dispozici v elektronické podobě v KIS, dostupné všem jeho uživatelům.

V tištěné podobě jsou v zalepených obálkách žadatelům posílány místní nebo Českou poštou. O tuto agendu se stará vedoucí laborantka, při její nepřítomnosti zastupující laborantka.

Kopie Výsledkových protokolů s onkologickou diagnózou jsou automaticky posílány příslušnému onkologovi. Onkologické a vybrané dg. jsou v KIS elektronicky hlášeny do NOR (Národní onkologický registr).

Výsledky statimových a peroperačních vyšetření a kritické výsledky jsou sdělovány telefonicky žadajícímu lékaři ihned po odečtení a je o tom vždy proveden zápis na Žádance.

4.7 Archivace

Všechny výsledkové protokoly (Žádanky bioptické/cytologické vyšetření a Pitevní protokoly) jsou archivovány na patologicko – anatomickém oddělení nebo v archivu nemocnice dle aktuálního Spisového a skartačního řádu NPK, a.s. Pitevní protokoly staršího data jsou uloženy v budově okresního archivu. Archivace Žádanek bioptické/cytologické vyšetření je alespoň 10let, Pitevních protokolů pak 40 let.

Tkáňové bloky a histologické preparáty bioptického i nekroptického materiálu a cytologická skla jsou archivovány na oddělení dle archivačních možností oddělení, parafínové bloky minimálně 20let, skla 15let.

Zbytkový bioptický i nekroptický materiál je uložen ve fixační tekutině ve speciální odsávané skříni a je likvidován po uzavření výsledkového protokolu. Likvidace tohoto zásobního materiálu probíhá denně, tkáň je uložena do jednorázových plastových nádob k tomu určených. Bezpečná likvidace biologického materiálu po vyšetření již nepotřebných vzorků je popsána ve nadřazeném dokumentu Pokyny pro nakládání s odpady NPK, a. s.

5 Nabízené služby

5.1 Přehled nabízených vyšetření

- základní histologická vyšetření tkání (biopsie, nekropsie)
- speciální vyšetření tkání (biopsie, nekropsie)
- negynekologická cytologická vyšetření
- peroperační vyšetření
- statimové vyšetření bioptické i cytologické
- imunohistochemické vyšetření antigenů
- patologicko-anatomické pitvy

Pro jednotlivé úseky práce jsou vytvořeny příslušné SOP.

5.2 Přednostní zpracování materiálu

Peroperační biopsie – výsledek do 30 minut od příjmu materiálu. Hodnocení je spíše orientační a pomůže určit biologickou povahu léze. Toto vyšetření provádíme během pracovní doby a je nutné ho laboratoři oznámit předem, aby se vše pro tento úkon připravilo.

Materiál se posílá nativní, ihned po odběru, na Žádance musí být uvedeno telefonní číslo, na které má být výsledek sdělen. Vzorek se nesmí posílat potrubní poštou.

Touto technikou nelze vyšetřovat tkáň kalcifikovanou, s omezením tukovou nebo příliš malé vzorky, které by nezanechaly zbytkový materiál pro definitivní vyšetření.

Statim – zpracování materiálu jako u běžné biopsie, ale přednostně, výsledek je při základním barvení 2. - 3. den.

Materiál se dodává ve fixační tekutině. Na Žádance musí být uvedeno STATIM.

5.3 Metody zpracování materiálu

5.3.1 Přehled základních metod vyšetření

Základní histologické barvení na patologicko-anatomickém oddělení je pro biopsii i nekropsii HE, pro cytologii Giemsa.

Nejčastěji používaná speciální barvení jsou na průkaz hlenu (PAS, alciánová modř), vaziva (Weigert van Gieson), mikroorganismů (Warthin-Starry, PAS, Grocott), železa (Pearls) a bilirubinu (Fouchet).

Jejich popis je uveden v SOP a Knize receptů.

5.3.2 Imunohistochemické metody

V laboratoři se provádí pouze základní imunohistochemická vyšetření pomocí MINIKIT Flex.

Seznam protilátek pro vyšetření antigenů:

Firemní název	Klon
Cytokeratiny	AE1/AE3
Estrogen Receptor	EP1
Progesterone Receptor	Pgr636
Ki-67 Antigen	MIB-1
Melanosome	HMB-45
Cytokeratin High Molecular Weight	34 beta E12
E-cadherin	NCHN - 38

Další imunohistochemická vyšetření zajišťujeme prostřednictvím externích laboratoří (nejčastěji laboratoř Fingerlandova patologického ústavu FN v Hradci Králové), stejně tak i vyšetření molekulárně genetická (PCR, ISH apod.). Pokud je kompetentní laborantka nepřítomna, vyšetření provádí externí laboratoř.

6 Požadavky pro odběry primárních vzorků

6.1 Odběry a fixace vzorků

6.1.1 Odběr

Odběr provádí vždy lékař na jednotlivých odděleních a v dalších zdravotnických zařízeních. Odebraný materiál se posílá do laboratoře celý. Bez souhlasu patologa, který odpovídá za vyšetření materiálu, by nikdo neměl odebranou tkáň nařezávat, otvírat nebo rozdělovat na menší kusy. Tyto zásahy zkreslují rozměry a znemožňují orientaci tkáně. Jsou možné jen v případě, že pomohou operatérovi v rozhodnutí o dalším postupu nebo není možná při operačním výkonu jiná technická možnost.

Především u větších lézí a diagnosticky důležitých částí odebrané tkáně je vhodné provést anatomické označení či orientaci preparátu (např. stehem) a zapsat způsob značení na Žádanku.

Vzorky z gastroenterologické poradny je vhodné spodinou přilepit na malý kousek filtračního papíru a takto orientovanou tkáň vložit do nádoby s fixačním roztokem.

Vzorky z punkční biopsie prostaty je vhodné orientovat na molitanové podušce podélně ve směru apex – baze, přičemž baze je u uzávěru zkumavky s fixační tekutinou.

Na cytologické vyšetření je třeba dodat tělní tekutinu (hrudní a břišní punkce, případně jiné) nativní v uzavřené zkumavce ihned po odběru, případně provést nátěr na čistá skla a nechat zaschnout.

6.1.2 Fixace

- tkáň musí být ihned po odběru fixována, jako fixační tekutina se používá 10% roztok formolu (4% roztok formaldehydu)
- fixační tekutiny musí být dostatečné množství, tkáň musí být ponořena, doporučuje se alespoň 10x - 20x více tekutiny než je objem vzorku
- tkáň se nesmí dotýkat stěn nádoby, musí být tekutinou obklopena (nejprve je nutné do nádoby nalít tekutinu a potom vložit materiál)
- nádoby musí odpovídat velikosti materiálu
- nádoby je nutné řádně uzavřít, aby nedošlo k vylití a vyschnutí materiálu

6.1.3 Chyby při odběru biologického materiálu

- záměna fixačního roztoku za jiný – tkáň je poškozena a zpracování je tímto limitované
- příliš malý vzorek – malá diagnostická výtěžnost
- mechanické zhmoždění tkáně
- malé množství fixačního roztoku – nedostatečná fixace nebo se malý vzorek může přilepit na stěnu nádoby a vyschne
- kovové svorky nebo stehy ve vzorku (kromě těch určených k orientaci) - obtížné zpracování

V těchto případech jsou vzorky vyšetřeny a odesílající lékař je na tyto skutečnosti upozorněn ve výsledkovém protokolu.

6.2 Transport

Biologický materiál z jednotlivých oddělení a ambulancí nemocnice nosí sanitáři v pracovní době od 6.30 do 15.00 hod. v příslušných nádobách ve fixační tekutině. Punkťáty biologických tekutin, případně materiál k peroperační biopsii v nativní formě ihned po odběru.

Transport biologického materiálu z ambulancí soukromých lékařů a z pracovišť Orlickoústecké nemocnice je zajišťován pravidelným svozem.

Transport bioptických vzorků nemá žádné zvláštní nároky např. na přepravní teplotu, lze ho provádět za běžných podmínek. Také nátěry na sklech fixované teplem či fixační tekutinou jsou transportovány bez zvláštních opatření. Není tedy třeba provádět kontroly transportu. Tělní tekutiny ve zkumavkách k cytologickému vyšetření jsou přepravovány v chladících boxech do 10 stupňů Celsia. PAT kontroly teploty neprovádí, zodpovídá odd. biochemie OÚN. Zaměstnanci NPK, zajišťující přepravu vzorků, mají podepsanou mlčenlivost v náplni práce.

6.3 Příjem

Spolu s materiálem je vždy dodána do laboratoře vyplněná Žádanka Bioptické/cytologické vyšetření a musí na obou souhlasit identifikační údaje. Ústní požadavky naše laboratoř neakceptuje.

Jednoznačná identifikace pacienta a vzorku je dána alespoň jedním následujících parametrů:

- jméno a příjmení pacienta
- rodné číslo pacienta

Pokud je shoda v identifikaci materiálu a Žádanky, je materiál zpracován. Pokud shoda není, použijeme postup při nesprávné identifikaci materiálu nebo Žádanky.

6.3.1 Žádanka na bioptické/cytologické vyšetření

Žádanka musí obsahovat:

- jméno a příjmení pacienta
- rodné číslo, případně datum narození (novorozenci, cizinci)
- kód zdravotní pojišťovny pacienta nebo informaci o způsobu úhrady
- adresu místa pobytu vyšetřované osoby v ČR
- klinickou diagnózu, případně stručný klinický průběh
- předmět vyšetření a jeho lokalizaci
- datum odběru (není-li uvedeno, je za něj považováno datum vyžádání uvedené na Žádance)
- jméno a podpis odesílajícího lékaře
- razítko žádajícího pracoviště, v případě zadání a tisku žádanky v KIS není třeba, protože se potřebné údaje včetně IČO generují automaticky na Žádanku
- ev. požadavek na rychlost provedení vyšetření (STATIM s uvedením tel. č.)

Doporučené údaje:

- předchozí histologické vyšetření
- předchozí ozařování či chemoterapie

6.3.2 Postupy při doručení kolizních primárních vzorků

1. Pokud během transportu došlo k **úplnému vylití** punktátu nebo vylití fixační tekutiny i s drobným vzorkem, laborantka to oznámí lékaři, který informuje žadatele, a je proveden zápis do Evidence odmítnutých vzorků.
2. Při **nesouhlasu identifikačních údajů** na nádobě s materiálem a Žádance (minimálně jméno, příjmení, nebo rodné číslo pacienta) je materiál odmítnut, vrácen žadateli i s Žádankou a je proveden zápis do Evidence odmítnutých vzorků.
3. Pokud nesouhlasí **ZP** pacienta, je materiál vyšetřen po telefonické domluvě se zasílajícím lékařem a ZP po ověření opravena.
4. Je-li dodána **Žádanka bez vzorku**, laborantka kontaktuje žadatele s žádostí o dodání chybějícího materiálu a provede zápis do Evidence odmítnutých vzorků.
5. Je-li dodána k vyšetření **Žádanka s nádobou, ve které není žádný biologický materiál**, laborantka toto oznámí lékaři, který informuje žadatele, a je proveden zápis do Evidence

odmítnutých vzorků. Pokud jde o jeden z více vzorků, je informován telefonicky žadatel a je toto zapsáno ve Výsledkovém protokolu.

6. K odmítnutí bioptických vzorků se zápisem v Evidenci odmítnutých vzorků dojde i v případě:

- dodání **neoznačené nádoby** s biologickým materiálem
- dodání biologického **materiálu bez Žádanky**

7 Vyšetřování smluvními laboratořemi, konzultační činnost

Patologicko-anatomické oddělení zajišťuje prostřednictvím smluvních laboratoří konzultační činnost v případech, kdy není možné stanovit diagnózu na základě metod na našem oddělení dostupných (další imunohistochemické metody či molekulárně biologické metody apod.). Spolupráci se smluvními laboratořemi využíváme i v případech druhého čtení.

Do smluvních laboratoří odesíláme preparáty a parafinové bloky spolu s Průvodním listem, který obsahuje předběžný výsledek a informace k požadovanému vyšetření.

Externí laboratoře:

Fingerlandův ústav patologie FN Hradec Králové

Patologicko-anatomické oddělení Pardubické nemocnice, NPK, a.s.

8 Vydávání výsledků

8.1 Výdej výsledků

Po uzavření dg. se výsledek zapíše do PC v KIS, následně vytiskne na Žádanku bioptické/cytologické vyšetření a pořídí se kopie výsledku (Výsledkový protokol) pro žadatele, případně pro další lékaře dle požadavku na Žádance, v případě onkologického nálezu automaticky kopie pro onkologa, současně jsou onkologické dg. v KIS elektronicky hlášeny do NOR (Národní onkologický registr).

Kromě tištěné formy je uživatelům KIS k dispozici výsledek v elektronické formě. Také některým externím lékařům s elektronickým přístupem je výsledek odeslán v elektronické formě.

Součástí Výsledkového protokolu je automaticky datum a čas uzavření a jméno odpovědného lékaře.

Vytištěnou Žádanku a její kopie zkontroluje a podepíše lékař.

Další postup zajišťuje vedoucí laborantka nebo zastupující laborantka, která Žádanku i všechny kopie (Výsledkové protokoly) orazítkuje. Výsledkové protokoly vloží do nadepsaných obálek, zalepí a obálky jsou následně odneseny do podatelny, kde se rozdělí podle oddělení nebo připraví pro Českou poštu.

Před archivací originální Žádanky je v Zápisní knize biopsií razítkem data odepsán uzavřený případ.

Všechny výsledky jsou tedy v laboratoři dostupné v elektronické i tištěné formě.

V případě přednostního zpracování (statimové vyšetření a peroperační biopsie) výsledek sdělí lékař telefonicky ihned po uzavření dg. žadateli na telefonní číslo uvedené na Žádance a o tomto je na Žádance proveden zápis (datum, hodina, osoba, které byl výsledek sdělen, podpis nebo parafa lékaře dle platného podpisového vzoru). Další postup je identický výše uvedenému.

Pokud jiní ošetřující lékaři potřebují znát výsledek již provedeného vyšetření, mohou písemně či telefonicky (po jednoznačné identifikaci žádajícího lékaře) zažádat o kopii výsledkového protokolu, který jim je poskytnut v tištěné formě, a toto je zaznamenáno do Žádanky (žadatel, datum, podpis nebo parafa lékaře, případně vedoucí nebo zastupující laborantky dle platného podpisového vzoru).

8.2 Doba odezvy

Druh vyšetření	Dostupnost výsledků
Standardní histologické vyšetření	3–7 dní
Statimové vyšetření	2. - 3. den
Cytologické vyšetření	3–7 dní
Imunohistochemické vyšetření	1–3 týdny podle počtu vzorků
Peroperační vyšetření	30 minut

Poznámka: při odesílání preparátů a parafínových bloků do externích laboratoří dochází k prodloužení výše uvedeného intervalu (konzultace, druhé čtení, molekulárně biologické vyšetření apod.)

8.3 Změny výsledků po uzavření výsledkového protokolu

Opravy výsledkových protokolů lze provádět v:

1. identifikační části
2. výsledkové části

8.3.1 Oprava identifikační části

Opravou identifikační části se rozumí oprava rodného čísla, pojišťovny nebo jména či příjmení pacienta. Tyto opravy se provádí okamžitě po zjištění problému ve spolupráci se žadatelem, s příjmovou kanceláří, případně ICT Chrudimské nemocnice.

8.3.2 Oprava výsledkové části

Uzavřený Výsledkový protokol již nelze upravovat. Změnu výsledku lze v KIS realizovat dodatkem, kde se zdůvodní oprava. Jedna tištěná kopie se přiloží ke stávajícímu nálezu (původní výsledek musí být uchován i s přiloženou revizí). Opravu provádí vždy lékař oddělení, který kontaktuje telefonicky žadatele, a tomu je následně tištěná kopie výsledku odeslána. V případě klinické relevance může lékař tuto situaci nahlásit jako mimořádnou (nežádoucí) událost.

Opravou se nerozumí doplnění textové informace k výsledku (např. doplňující imunohistochemická a molekulárně biologická vyšetření).

8.4 Vydávání výsledků pacientům

Patologicko-anatomické oddělení výsledky pacientům nevydává. Výsledek může sdělit pouze lékař při osobní návštěvě pacienta a se zápisem na originále Žádanky. Na požádání mohou pozůstalí žádat kopie Pitevních protokolů nebo výsledků bioptických vyšetření, jejich vydání je zapsáno po ověření v Pitevním protokole nebo na Žádance bioptické/cytologické vyšetření.

9 Řešení stížností

Stížnost lékaře, pacienta nebo ostatních osob je podnětem pro zlepšení práce patologicko-anatomického oddělení, a proto je třeba prošetření každé stížnosti.

Stěžovat si lze na:

1. výsledky laboratorních vyšetření (reklamace výsledku, tj. nesouhlas ze strany žadatele s nálezem)

2. nedodržení uzavřené dohody o provedení vyšetření, zejména pak nedodržení stanovené lhůty
3. způsob jednání pracovníků oddělení

Stížnost lze podat:

1. písemně (poštou, e-mailem, faxem)
2. ústně (při osobním jednání, telefonicky)

Stížnost je vždy předána primáři oddělení, který stížnost prošetří, kontaktuje stěžovatele a sjedná s ním schůzku nebo v případě oprávněné stížnosti může poslat omluvný dopis.

V případě, že stížnost byla podána mimo naše pracoviště (např. ředitelství nemocnice), primář oddělení se k stížnosti po prošetření pouze vyjádří a vlastní stížnost řeší organizačně vyšší pracoviště.

V případě reklamace výsledku je provedeno druhé čtení na vyšším pracovišti, po obdržení závěru je originální Výsledkový protokol z vyššího pracoviště součástí našeho Výsledkového protokolu. Do KIS zapíše formou dodatku výsledek druhého čtení, tento zrevidovaný Výsledkový protokol je archivován spolu s původní Žádankou a jedna kopie je v písemné formě odeslána žadateli, který výsledek reklamoval.

Termíny pro vyřízení stížností:

1. stížnost na výsledek vyšetření lze podat kdykoliv, ostatní stížnosti lze podat do 30 dnů od předmětné události.
2. pokud stížnost není řešena ihned, je termín na její vyřízení 30 kalendářních dnů, v tomto termínu oznámí odpovědný pracovník stěžovateli výsledek šetření.
3. v případě, že nelze v tomto termínu stížnost vyřešit, informuje stěžovatele o postupu (např. znalecký posudek) s uvedením data konečného rozhodnutí.