	<p>PR-03 Procedura za preispitivanje zahtjeva i ugovora</p> <p>OBR-03/01 Uslovi pružanja laboratorijskih usluga</p>	<p>1 / 4</p>
---	--	--------------

Broj: OBRZ-03/01-1/2021
Datum: 01.04.2021.
Izradio: Fildesa Muminović, Rukovodilac laboratorije

OPŠTE ODREDBE

Ovi uslovi su obavezujući za obje strane, tj. za **Naručioca** (u daljem tekstu i/ili korisnik, klijent) i **Eurofarm Centar laboratorija** (u daljem tekstu i/ili pružalac usluga, izvršilac, laboratorija) i primenjuju se na medicinska ispitivanja koja laboratorija sprovodi po zahtjevu Naručioca.

Naručilac može biti pravno i/ili fizičko lice koje ugovara uslugu ispitivanja u svoje ime i za svoj račun. Bilo kakva odstupanja od Opštih uslova, izmjena ili dopuna istih mora biti posebno ugovorena, definisana ponudom s kojom se Naručilac saglasio ili na drugi način dogovorena pisanim putem.

Komunikacija elektronskim putem (e-mail, uključujući priloge uz isti, unosi podataka u odgovarajuće obrasce/forme, elektronska dokumenta i slično) smatra se zvaničnom i prihvatljivom za obje strane. Laboratorija zadržava pravo provjere da li je lice koje je uspostavilo komunikaciju ovlašteno od strane Naručioca.

PORUČIVANJE USLUGE, PRIPRMA I DOSTAVA UZORAKA NA ISPITIVANJE

U svakoj ponudi ili ugovoru laboratorija jasno naglašava koja će ispitivanja sprovoditi u okviru svog obima akreditacije tj. prema zahtevima standarda BAS EN ISO 15189:2018, uključujući i podugovorena ispitivanja. Obaveza Naručioca je da poštuje instrukcije za pripremu pacijenata prije medicinskih ispitivanja iz opsega rada laboratorije. Laboratorija preuzima obavezu prikupljanja uzoraka bilo da se radi o uzimanju uzoraka u prostorijama laboratorije ili kod Klijenta.

ZAŠTITA PODATAKA

Laboratorija u potpunosti štiti informacije dobijene od klijenta, kao i one koje nastanu u procesu ispitivanja prema svim zahtevima standarda BAS EN ISO 15189:2018, bez obzira da li se ispitivanja sprovode u okviru obima akreditacije ili ne. Sva zaposlena i angažovana lica su odgovorna za zaštitu podataka. Poverljivi podaci su: podaci o klijentu kao i podaci o uzorcima uzetih od klijenta. Svaki zahtjev za laboratorijsku uslugu smatra se sporazumom. Klijent prilikom podnošenja zahtjeva za laboratorijsku uslugu pristaje na davanje uzorka za potrebe ispitivanja, kao i pravo laboratoriji da raspolaže njegovim podacima potpisujući informirani pristanak kako slijedi.

INFORMIRANI PRISTANAK / Izjava o saglasnosti:

Potpisom ovog obrasca potvrđujem da sam prilikom posjete Centralnoj laboratoriji Eurofarm, sa sjedištem na adresi Kolodvorska 5, 71 000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, upoznat/a sa rizicima laboratorijskih ispitivanja koja tražim ovim zahtjevom. Sljedeće tačke su mi objašnjene:

- Razumijem da će se ovaj biološki uzorak koristiti u svrhu dobijanja rezultata za traženu laboratorijsku uslugu/e;

- Razumije da može postojati mogućnost da će laboratorijski nalazi biti neinterpretabilni ili nepoznatog značaja. U rijetkim slučajevima, nalazi mogu biti sugestivni za stanje različito od dijagnoze koja je prvobitno razmatrana.
- Razumijem da se ponuđeni testovi smatraju najboljim dostupnim u ovom trenutku. Razumijem da uvijek postoji mala šansa da se može desiti greška.
- Razumijem da će moj uzorak biti korišten za laboratorijsko ispitivanje kako je odobreno mojim pristankom i da uzorak neće biti korišten za potrebe istraživačke studije.

Razumijem da ću dobiti priliku da razgovaram sa stručnim osobljem laboratorije/ljekarom ili savjetnikom o rezultatima.

Potpisom ovog obrasca potvrđujem da sam prilikom posjete Centralnoj laboratoriji Eurofarm, sa sjedištem na adresi Kolodvorska 5, 71 000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, upoznat/a sa obavještenjem o prikupljanju i obradi ličnih podataka. Kao nosilac ličnih podataka, izjavljujem da sam saglasan/a da se u svrhu laboratorijskih ispitivanja shodno ovom zahtjevu mogu obrađivati moji lični podaci, koji me identifikuju ili iz kojih se može utvrditi moj identitet, a posebno se moja izričita saglasnost odnosi na lične podatke o zdravstvenom stanju

Podaci o klijentu koje laboratorija može javno objaviti je navođenje klijenta u sopstvenoj listi referenci. U slučaju zvaničnih pisanih zahteva za otkrivanje podataka podnetih od strane nadležnih državnih organa, inspekcija ili sudova, laboratorija de obavestiti Naručioca o tim zahtjevima, osim ukoliko je takvo obaveštavanje suprotno odredbama zakona.

Otkrivanjem informacija ne smatra se uvid u podatke Naručioca ili podatke o proizvodu koji je bio predmet ispitivanja, od strane Instituta za akreditiranje Bosne i Hercegovine, nadležnih ministarstava, certifikacionih ili drugih tijela u postupku ocjenjivanja, priznavanja, kontrole ili nadzora rada laboratorije, a tokom kojih postoji obaveza zaštite podataka i poverljivih informacija do kojih te institucije dolaze u toku predmetnih postupaka.

Naručilac i laboratorija mogu ugovoriti posebne uslove vezano za zaštitu povjerljivih podataka zaključenjem Ugovora o čuvanju poslovne tajne ili sličnih ugovora.

ISPITIVANJE I IZVJEŠTAVANJE

Pružalac usluga se obavezuje da profesionalno i objektivno obavi ispitivanja, u skladu sa dogovorenim standardima ili metodama.

FAKTURISANJE I PLAĆANJE

Plaćanje se vrši na osnovu izdatog predračuna ili računa koji izdaje Laboratorija.


Naručilac je u obavezi da u potpunosti izmiri ukupan iznos, u skladu sa prihvaćenom Ponudom ili Ugovorom, bez obzira na rezultate i ishod ispitivanja.

Dodatni troškovi se mogu obračunati i u slučaju da se tokom ispitivanja mijenjaju zahtjevi ili mijenja broj uzoraka ili obim.

PREUZIMANJE PROIZOVDA PO ISPITIVANJU

Dostava izveštaja o ispitivanju se vrši preuzećem u laboratoriji po ispitivanju ili u elektronskom obliku na mejl adresu Naručioca.

Izveštaj o ispitivanju se izrađuje na bosanskom/srpskom/hrvatskom jeziku i na zahtjev Naručioca na engleskom i njemačkom jeziku.

	<p>PR-03 Procedura za preispitivanje zahtjeva i ugovora</p> <p>OBR-03/01 Uslovi pružanja laboratorijskih usluga</p>	<p>3 / 4</p>
---	--	--------------

PRIGOVORI I ŽALBE

Žalbama/prigovorima u laboratoriji postupa se u skladu sa internom procedurom PR-04 Procedura za odnose sa klijentima. Naručilac i druge zainteresovane strane imaju pravo žalbe/prigovora na aktivnosti koje obavlja laboratorija, rezultate ili konkretne nosioce tih aktivnosti. Naručilac je dužan da o uočenim nedostacima koji se odnose na rezultat ispitivanja ili greške u izveštaju o ispitivanju bez odlaganja obavijesti laboratoriju.

Žalba/prigovor mora biti u pisanom obliku (dopis ili e-mail), a može se podnijeti u bilo kojem trenutku.

Bitne informacije za korisnike vezano za procesa su:

- a) Prigovor, žalba, reklamacija, opomena i sl. mora biti dostavljena u pisanoj formi. Usmeni prigovori se ne razmatraju, kao ni oni podneti od pravnih ili fizičkih lica koja se ne mogu identifikovati ili ne žele da se predstave;
- b) O prigovoru odlučuje Tim za rješavanje prigovora. Ukoliko je prigovor nejasan ili je to neophodno za postupanje po prigovoru, od podnosioca se traže dodatni podaci, detalji ili razjašnjenja;
- c) Po prijemu svih neophodnih podataka, Podnosilac prigovora se obaveštava o: o usvajanju prigovora u kome će se podnosilac obavijestiti o potrebnom vremenu i načinu rješavanja tj. otklanjanja nedostataka), ili o odbijanju prigovora sa razlogom odbijanja i, ako je primjenljivo, obaveštenjem da li podnosilac ima pravo da na odbijanje prigovora uloži prigovor/žalbu nekom nadležnom organu/instituciji;
- d) Vođa Tima za rješavanje prigovora, obaveštava podnosioca o potrebnom vremenu i načinu tj. mjerama za otklanjanje nedostataka ili o prijedlogu mjera ukoliko je potrebna prethodna saglasnost korisnika ili zainteresovane strane;
- f) Vođa tima obaveštava podnosioca prigovora o otklanjanju nedostataka i/ili dostavlja potrebne dokaze (npr. Novi izveštaj o ispitivanju i sl.).

Rok za sprovođenje procedure upravljanja žalbama klijenata je 15 dana od dana primitka žalbe.


ZAKONSKA REGULATIVA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Na usluge ispitivanja primenjuju se zakoni Bosne i Hercegovine. Sve eventualne sporove Naručilac i pružalac usluga će pokušati na riješe prvenstveno međusobnim sporazumevanjem, a ukoliko to nije moguće, spor de biti predat na rješavanje stvarno nadležnom sudu u Sarajevu.

U slučaju nastupanja okolnosti koje ometaju, sprečavaju ili onemogućavaju izvršenje usluge, a koje se prema važećim propisima smatraju višom silom, strane se oslobađaju od izvršenja obaveza za vreme dok viša sila traje, i nijedna strana nema pravo na bilo kakvu naknadu.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi primenjuju se i sastavni su dio svake prihvaćene ponude ili zaključenog ugovora između laboratorije i Naručioaca. Odredbe prihvaćene ponude/zaključenog ugovora, kao i posebni uslovi koji su eksplicitno u njima definisani imaju prednost u odnosu na odredbe ovih Opštih uslova i primenjuju se

	PR-03 Procedura za preispitivanje zahtjeva i ugovora OBR-03/01 Uslovi pružanja laboratorijskih usluga	4 / 4
---	---	-------

između strana. Sve ostale odredbe Opštih uslova ostaju na snazi. Na sve što nije definisano ovim Opštim uslovima primenjića se odredbe važećih zakona i propisa kojima je ova materija regulisana.