

## Pokyny pre klientov

### 1. Kontaktné informácie o laboratóriu

Informácie o vyšetreniach má laboratórium prístupné pre svojich klientov (používateľov laboratórnych služieb, t.j. pacientov, lekárov, samoplatcov) na svojej webovej stránke (web: [www.ghc.sk](http://www.ghc.sk), [www.ghcgenetics.sk](http://www.ghcgenetics.sk), [www.ancestree.sk](http://www.ancestree.sk) a [www.dnatest.sk](http://www.dnatest.sk)) ako aj formou tohto interného dokumentu.

#### Umiestnenie laboratória:

Laboratórium genomickej medicíny spoločnosti GHC GENETICS SK, s.r.o. sídli na prízemí budovy Vedeckého parku UK, na adrese Ilkovičova 8, 841 04 Bratislava, mestská časť Karlova Ves, tel. čísla: +421 948 627 273, +421 2 4524 1268, +421 2 4319 1912.

#### Pracovná doba laboratória:

Pondelok až štvrtok je pracovná doba pre externé stránky a klientov laboratória od 9:00 do 15:30 hod., v piatok od 9:00 do 12:00 hod.

#### Umiestnenie ambulancie

Ambulancia lekárskej genetiky spoločnosti GHC GENETICS SK, s.r.o. sídli na 3. poschodí (č. dverí 314) budovy PK Klokočina, na adrese Hviezdoslavova 1, 949 01 Nitra, tel. číslo: +421 949 009 763.

#### Pracovná doba ambulancie:

Ordinačné hodiny: Pon – Štv: 07:00-15:00, Piatok: Práca s dokumentáciou, konziliárne a konzultačná činnosť. Konzultácie prebiehajú vždy po predchádzajúcom telefonickom (v čase od 13:00 do 15:00 hod.), alebo elektronickom objednaní.

### 2. Typy ponúkaných klinických služieb:

Laboratórium genomickej medicíny spoločnosti GHC GENETICS SK, s.r.o. má svoje služby založené na laboratórnych molekulárno-genetických technológiách a DNA analýzach, pričom vyšetrenia možno rozdeliť do nasledovných skupín:

- 1. Medicínske DNA testy** – časť z nich patrí medzi akreditované vyšetrenia, vykonávané buď pre samoplatcov, alebo v odborne indikovaných prípadoch vykazované na zdravotné poisťovne. Testy sú zväčša zamerané na detekciu DNA variantov, resp. predispozícií na určitý typ ochorenia. Zoznam, ceny a podrobný popis ponúkaných medicínskych testov sú uvedené na stránke [www.ghcgenetics.sk](http://www.ghcgenetics.sk). Vyšetrenia pre samoplatcov ako aj pre poisťencov zdravotných poisťovní sú uvedené v príslušných žiadankách, ktoré sú rovnako dostupné na stránke [www.ghcgenetics.sk](http://www.ghcgenetics.sk).
- 2. Forezné DNA testy** – patria medzi neakreditované vyšetrenia, ide o DNA vyšetrenia rôznej formy príbuzenských vzťahov a paternitné DNA testy, v tomto smere laboratórium ponúka aj DNA testy s výslednou správou vo forme znaleckého posudku. Zoznam, ceny a popis forezných testov sú uvedené na stránke [www.dnatest.sk](http://www.dnatest.sk), kde je možné ich aj priamo objednať.
- 3. Genografické DNA testy** – patria medzi neakreditované vyšetrenia, analyzujú mitochondriálnu a Y chromozomálnu DNA za účelom určenia maternálnej a paternálnej haplotypovej skupiny a jej zaradenia v geografickom kontexte historickej migrácie ľudských populácií. Zoznam, ceny a popis genografických testov sú uvedené na stránke [www.ancestree.sk](http://www.ancestree.sk)

### 3. Typy spracovávaných vzoriek



V Laboratóriu genomickej medicíny sa spracovávajú nasledujúce typy primárnych vzoriek, resp. materiálov.

- 1. Periférna krv (PK)** – odoberaná do skúmaviek s draselnou EDTA, min. objem 0,5 ml.
- 2. Bunkový ster:**
  - 2a. Bukálny ster (BS) – odoberaný na vatový tampón, resp. špeciálnou odberovou tyčinkou bližšie informácie viď. odber materiálu.
  - 2b. Gingiválny ster (GS) – odoberaný na papierové čapíky, hrúbka čapíkov min. ISO 25 až ISO 40, počet čapíkov 5-10 ks, bližšie informácie viď. odber materiálu.
- 3. Plodová voda (PV)** – natívna alebo kultivovaná, min. objem 2 ml v bežných skúmavkách alebo odberovkách bez pridaného média – typ materiálu nie je súčasťou akreditovaného princípu izolácie DNA.
- 4. Iný materiál (IM)** – natívne tkanivo, fixované tkanivo, bunková línia, kapilárna krv (z prsta) príp. neštandardný forenzný materiál, napr. krvné škvrny, sperma, žuvačka, nosový hlien, cigaretové ohorky, vlasy s jasne viditeľnými vlasovými koricami („cibučkami“), nechty, resp. iný biologický materiál. Typ materiálu nie je súčasťou akreditovaného princípu izolácie DNA

#### **4. Pokyny na prípravu pacienta, odber, transport a manipulácia s primárnymi vzorkami:**

Podstatné pre vykonanie vyšetrení je správne zaznamenanie osobných údajov pacienta podľa vyplnenej žiadanky a zaslanej odberovej skúmavky biologického materiálu (pozri 5. Údaje na žiadanke). Na odberovej skúmavke by malo byť vypísané meno a priezvisko pacienta a rok narodenia. Uvedené neplatí pre skupinu forenzných DNA testov, kde sú pôvodcovia testovaných vzoriek anonymní.

Všetky prípadné **pred-odberové požiadavky** sú uvedené nižšie.

V prípade medicínskych DNA testov súvisiacich s onkologickými ochoreniami je dôležité poznať informáciu o termíne poslednej podanej chemoterapie, nakoľko táto liečba výrazne znižuje kvalitu a kvantitu izolovanej DNA.

Odbery vzoriek nie je potrebné uskutočňovať nalačno.

Podmienky transportu vzoriek sú len orientačné a nie je potrebné ich špeciálne monitorovať.

Kontrola vhodnosti materiálu sa uskutočňuje po izolácii DNA meraním jej koncentrácie. V prípade nedostatočného výťažku je klient informovaný a je dohodnutý nový alebo alternatívny odber materiálu.

**Ovplyvňujúce faktory**, ktoré znehodnocujú analýzy a ovplyvňujú úspešnosť analýzy DNA testov sú: vystavenie vzoriek denaturačnému činidlu, opakované zmrazenie a rozmrazenie vzoriek, kontaminácia vzoriek plesňami t.j. nedostatočne usušené vzorky po odbere (bukálne a gingiválne stery), teplota vyššia ako 25°C, agresívna imunosupresívna alebo onkologická liečba, nadmerné používanie ústnych dezinfekčných prípravkov v prípade bukálnych sterov.

ODBEROVÉ A TRANSPORTNÉ PODMIENKY					
Typ vzorky	Skratka	Objem, typ média	Teplota sklad.	Podmienky transport	Dodanie vzorky od odberu
Periférna krv v EDTA	PK	1 skúmavka, min 1 ml v EDTA	4-8°C	do 96 h, bežné teploty	do 15 dní <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Podľa odborných publikácií podmienky transportu v prípade periférnej krvi výrazne neovplyvňujú kvalitu a kvantitu izolovanej DNA. Parametre získanej DNA sú tak dostatočné pre molekulárno genetické analýzy:

R.J. Nederhand et al. (2003): Logistics and quality control for DNA sampling in large multicenter studies, Journal of Thrombosis and Haemostasis, Volume 1, Issue 5, Pages 987-991.

M. Shabihkhani et al. (2014): The procurement, storage, and quality assurance of frozen blood and tissue biospecimens in pathology, biorepository, and biobank settings, Clinical Biochemistry, Volume 47, Issues 4-5.

Huang LH et al. (2017): The effects of storage temperature and duration of blood samples on DNA and RNA qualities. PLoS One. 2017 Sep 19;12(9)

				nad 96 h, 4-8°C	
Bukálny ster	BS	Sušiť voľne na vzduchu cca 1 hod.	Bez nároku	Bežné teploty	do 15 dní
Plodová voda	PV	2-20 ml, bez média	Nemraziť	Bežné teploty	do 2 dní
Gingiválny ster, parodont	GS	Špec. odberový set, sušiť v skúmavke cca 1 hod.	Bez nároku	Bežné teploty	do 15 dní
Iný materiál	IM	krvné škvryny – v papierovej alebo plastovej obálke; ejakulát, výter z úst, zubná kefka, nosový hlien, cigaretové ohorky, vlasy, nechty, žuvačka - v plastovom vrecúšku	Izbová teplota, resp. žuvačka pri 6-8°C	Bežné teploty	do 15 dní
Iný materiál	IM	natívne tkanivo v príslušnom médiu, fixované tkanivo v parafrínových bločkoch, bunková línia	4-8°C max. 12 h	Bežné teploty max. 48 h	do 2 dní

#### 4.1. Odber materiálu – Periférna krv

Celkovo 1-2 ml žilovej krvi odobrať do skúmaviek s EDTA (napr. Vacutainer – ružový vrchnák), používané napr. aj na krvný obraz. Po odbere je možné krátkodobu (2-3 dni) skladovať pri 4-8°C, príp. pri izbovej teplote max. 24 hod. Štandardne nemraziť, v prípade zmrazenia je nutné transportovať zmrazené, opakované zmrazovanie degraduje DNA.

Transport materiálu: do 96 hod. pri izbovej teplote resp. bežných transportných podmienkach, aj poštou, nad 96 hod. odporúčame chladiť pri 4-8°C.

#### 4.2. Odber materiálu – Bunkový ster

##### a. Bukálny ster

Postup odberu:

1. Pred odberom približne hodinu nič nejst a nepiť, takisto dojča nesmie byť dojčené najmenej pol hodiny pred odberom. Ideálne uskutočniť odber pred rannou ústnou hygienou.
  2. Tubu otvorte protismerným otočením jej dvoch častí pozdĺž čiarkovanej línie; a potom vyťahnite časť obsahujúcu tyčinku s vatovým tampónom z obalu.
  3. Opakovanými pohybmi hore-dolu (asi 10-krát) stierajte povrch vnútornej strany líca (v ústnej dutine), pričom krúťte paličkou tak, aby bol celý povrch vatového tampónu pokrytý sterom.
- Poznámka: Nevadí ak sa tampón dotkne počas odberu zubov, alebo jazyka osoby, ktorej sa odber robí.
4. Tyčinku spolu s príslušnou tubou vložte napr. do pohára a nechajte sušiť na vzduchu najmenej jednu hodinu. Poznámka: Ak vzorku nemôžete vysušiť ihneď po odbere, vložte ju naspäť do tuby a vysušte pri najbližšej príležitosti, najneskôr po 4-5 hodinách od odberu. Dobře vysušené vzorky vydržia niekoľko týždňov až mesiacov, vlhké sa rýchlo znehodnotia.

Transport materiálu je po dôkladnom vysušení možný pri izbovej teplote.

Postup po odbere vzorky:

1. Odoberte vzorky na odberové tyčinky ako je popísané vyššie. Ak prídete na naše pracovisko osobne, vzorky Vám radi odoberieme my.
2. Vyplňte a podpíšte tlačivo objednávky testu/žiadanky, vrátane informácie o spracovaní osobných údajov, resp. informovaného súhlasu (pre medicínske testy).
3. Vyplnené formuláre spolu so vzorkami zašlite na našu adresu v priloženej obálke, prípadne doručte osobne.
4. Uhradte cenu za test vkladom alebo prevodom na účet v Tatrabanke číslo IBAN SK11 1100 0000 0026 2170 1853, SWIFT TATRSKBX. Ako variabilný symbol uveďte číslo prípadu, ktoré nájdete v priloženom tlačive objednávky testu. Pre medicínske testy použite ako variabilný symbol Vaše rodné číslo bez lomítka.



Upozornenie: Bez variabilného symbolu platbu nedokážeme identifikovať. Bez úhrady nezačneme Vaše vzorky spracúvať. Faktúru zašleme spolu so správou o výsledku testu.

#### **b. Gingiválny ster**

Poznámka: Odporúčame, aby uvedený odber uskutočnil príslušný lekár špecialista.

Odberová súprava sa skladá z 5 sterilných papierových čapíkov, zatvárateľnej skúmavky, žiadanky a obálky.

Upozornenia: Pred odberom aspoň 14 dní bez antibakteriálneho zásahu napr. chlorhexidínom, resp. priamo pred odberom odporúčame nepoužívať antibakteriálne prípravky (napr. ústne vody). Pred odberom vzoriek by mal byť supragingiválny povlak odstránený a miesto odberu vzoriek by malo byť vysušené. Pretože analyzované baktérie majú anaeróbny alebo fakultatívne anaeróbny spôsob života, vzorky by mali byť odobraté z hlbokých vačkov a nemali by sa odoberať z vačkov, ktoré v dôsledku predchádzajúceho vyšetrenia krvácali. Cieľovým materiálom odberu je zmes DNA bakteriálnej flóry subgingiválnych vačkov a DNA pacienta z okolitých tkanív.

Postup: Špeciálne odberové papierové čapíky zaviesť do gingiválnych, paradontálnych alebo periimplantačných vačkov na viacerých miestach, podržať 30 – 60 sekúnd a následne vložiť do pribalenej skúmavky, kde ich nechať sušiť na vzduchu približne 1 hodinu. Po vysušení uzavrieť vrchnákom a odoslať s vyplnenou žiadankou na adresu pracoviska laboratória. Všetky zaslané čapíky sú v laboratóriu spracovávané ako jedna vzorka. Subgingiválny odber pre ciele vyšetrenie z jedného miesta sa využíva na špecializované vyšetrenie patogénov vo zvolenej lokalite. V tomto prípade sa do odberovej skúmavky kolektujú iba čapíky z príslušného miesta odberu a nemiešajú sa navzájom.

Transport: Papierové čapíky sa môžu skladovať a prepravovať vysušené. Keďže analýza je založená na vyšetrení DNA, nemusia sa dodržiavať žiadne osobitné podmienky prepravy. Malo by sa však vyhnúť dlhodobej zásielke (napr. cez víkend alebo sviatok), preto v prípade potreby môžete uchovávať krátkodobo vzorky v chladničke.

#### **4.3. Odber materiálu – Plodová voda**

Odber plodovej vody na špecifické vyšetrenie DNA sa uskutočňuje počas procesu amniocentézy, ktorý je vykonávaný školeným lekárom špecialistom.

Celkovo 2-20 ml natívnej alebo kultivovanej plodovej vody do transportnej skúmavky bez pridaného média, po odbere možno krátkodobo (12 hod.) skladovať pri 4-8°C, príp. pri izbovej teplote – max. 2 hod. Štandardne vzorky odporúčame nemraziť, v prípade zmrazenia je nutné transportovať zmrazené, opakované zmrazovanie degraduje DNA.

Transport materiálu: krátkodobý do 24 hod. pri bežnej teplote, dlhodobý do 48-72 hod. pri 4-8°C.

#### **4.4. Odber materiálu – iný materiál**

V prípade iného materiálu sa môže jednať o natívne tkanivo, fixované tkanivo, bunkovú líniu, kapilárna krv (z prsta) príp. neštandardný forenzný materiál.

Všeobecné zásady pri **odbere neštandardných vzoriek**:

1. Všetko (okrem žuvačky) treba dôkladne vysušiť.
2. Nedotýkať sa tej časti materiálu, z ktorej sa bude získavať DNA.
3. Vzorku označiť – na obal, v ktorom sa materiál zasiela, napísať číslo prípadu a status (označ. muž, dieťa, matka a pod.).
4. Neštandardné vzorky spracúvame len pre testy otcovstva a iných príbuzenských vzťahov.
5. Pri analýze neštandardnej vzorky sa celkový čas k zasielaniu správy s výsledkom môže predĺžiť až o 10 pracovných dní.

**Postup odberu natívneho/fixovaného tkaniva:**

Odber natívneho/fixovaného tkaniva na špecifické vyšetrenie DNA uskutočňuje kvalifikovaný zdravotnícky pracovník.

Po odbere možno krátkodobo (12 hod.) skladovať pri 4-8°C, príp. pri izbovej teplote – max. 2 dni.

Štandardne vzorky odporúčame nemraziť, v prípade zmrazenia je nutné transportovať zmrazené, opakované zmrazovanie degraduje DNA.

Transport materiálu: pri bežnej teplote, max. 2 dni.

**5. Údaje na žiadanke medicínskych vyšetrení**

Žiadanka a vzorka na vyšetrenie musia prísť do laboratória riadne vyplnená a označená, aby bolo možné jednoznačne identifikovať pacienta, biologickú vzorku, žiadajúceho lekára a typ žiadaného vyšetrenia.

Žiadanka na vyšetrenia indikované na zdravotné poisťovne obsahuje nasledovné údaje:

- meno a priezvisko pacienta
- rodné číslo pacienta
- zdravotnú poisťovňu pacienta
- suspektnú diagnózu pacienta
- informácia o type odobraného materiálu a dátum odberu materiálu
- informácie o indikujúcom lekárovi – meno, priezvisko, kód ambulancie, kód pracoviska
- presná indikácia DNA analýzy, definícia z vybraných typov vyšetrení, príp. individuálne dodefinovanie vyšetrených génov, DNA variantov atď.
- prípadne doplnenie rodokmeňa, resp. klinických informácií o osobnej a rodinnej anamnéze pacienta
- prípadne ďalšie poznámky potrebné ku komplexnej interpretácii výsledkov vyšetrenia
- podpísaný dobrovoľný informovaný súhlas je podľa zákona povinný archivovať žiadajúci lekár, je však nutné ho zaslať aj do laboratória

Žiadanka na samoplatcovské vyšetrenia obsahuje nasledovné údaje:

- meno a priezvisko pacienta
- rodné číslo pacienta
- informácia o type odobraného materiálu a dátum odberu materiálu
- klientom podpísané poučenie o cene za zdravotný výkon, ktoré je súčasťou žiadanky
- v prípade požiadavky na vyšetrenie od lekára – meno a priezvisko lekára, kód ambulancie, kód pracoviska
- presná definícia DNA vyšetrenia z vybraných typov vyšetrení, príp. individuálne dodefinovanie vyšetrených génov, DNA variantov atď.
- v prípade potreby ďalšie poznámky potrebné ku komplexnej interpretácii výsledkov vyšetrenia
- podpísaný dobrovoľný informovaný súhlas je podľa zákona povinný archivovať žiadajúci lekár, v prípade vyšetrenia bez sprostredkovania lekárom, je nutné zaslanie informovaného súhlasu klienta do laboratória

Presný čas odberu vzoriek ako aj príjmu vzoriek do laboratória nie je z pohľadu kvality poskytovaných služieb dôležitou veličinou, postačuje dátum odberu/príjmu.

V prípade objednania testu on-line je klientovi zaslaná odberová súprava (odberová skúmavka, žiadanka, informovaný súhlas) poštou a v testovaní DNA sa pokračuje až po dodaní vzorky a príslušných formulárov do laboratória, resp. v prípade samoplatcovských testov, až po zaplatení poplatku za vyšetrenie.

#### **6. Kritériá laboratória pre príjem, resp. odmietnutie vzorky:**

V prípade, že nebude možné jednoznačne identifikovať osobné údaje pacienta žiadaného medicínskeho vyšetrenia, resp. údaje na žiadanke a odberovej skúmavke, alebo bude dodaná vzorka poškodená, resp. z dôvodu prekročeného času transportu bude zvýšené riziko degradácie vzorky a zníženej kvality alebo kvantita DNA, alebo bude vzorka dodaná v nezodpovedajúcej transportnej/odberovej nádobe, si laboratórium vyhradzuje právo takúto vzorku odmietnuť prijať.

V prípade nedostatočne vyplnených údajov na žiadanke alebo odberovej skúmavke, alebo ich absencie zodpovedný zamestnanec kontaktuje klienta a dorieši uvedené nezrovnalosti. Ak nie je možné tieto chýbajúce dáta doplniť, laboratórium vzorku odmietne spracovať, čo oznámi klientovi príslušný zodpovedný pracovník.

V prípade neštandardného materiálu sa za nevhodný materiál pre analýzu DNA (nedostatočná kvalita a/alebo kvantita DNA, prítomnosť látok znemožňujúcich analýzu, vysoké riziko kontaminácie DNA inej osoby) považujú:

1. vlasy bez jasne viditeľných korenkov (napr. odstrihnuté)
2. menej ako dva týždne používaná zubná kefka
3. použitý pohár, príbor, slamka, cumlík a podobné predmety
4. súčasti odevu bez viditeľných biologických škvŕn

#### **Dodatočné vyžiadanie DNA testu**

V prípade dožiadania nového vyšetrenia v rámci medicínskych vyšetrení, z v minulosti izolovanej vzorky DNA laboratórium akceptuje žiadosti do 5 rokov od pôvodnej archivovanej izolácie DNA. V prípade prekročenia tohto limitu laboratórium požaduje nový odber materiálu.

Uvedené lehoty sa nevzťahujú na paternitné, forenzné a genografické vzorky, kde laboratórium nearchivuje vzorky DNA.

#### **7. Dodanie výsledkov**

Výsledky testov sú zasielané objednávateľovi testu mailom alebo poštou, nikdy nie telefonicky.

V prípade medicínskych DNA testov sa za objednávateľa považuje lekár, ktorý zašle žiadanku. Doba dodania výsledku vyšetrenia je pre štandardné komplexné genetické vyšetrenia stanovená do 8 mesiacov od príjmu vzorky. V prípade jednoduchších vyšetrení označených znakom # je doba dodania výsledku vyšetrení do 15 pracovných dní.

V prípade samoplatcovských testov sa výsledky zasielajú poštou doporučené do vlastných rúk objednávateľovi testu. Doba dodania výsledku je uvedená na samotnej žiadanke ako aj v popise testu na webovej stránke [www.ghcgenetics.sk](http://www.ghcgenetics.sk).

Výsledky forenzných testov sa zasielajú elektronickou poštou objednávateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Doba dodania výsledku je uvedená na webovej stránke [www.dnatest.sk](http://www.dnatest.sk).

Výsledky genografických testov sú zasielané doporučené poštou na požadovanú adresu. Doba dodania výsledku je uvedená na webovej stránke [www.ancestry.sk](http://www.ancestry.sk)

Dĺžka trvania analýzy (v počte pracovných dní) od prijatia vzoriek a finančnej úhrady do dňa odoslania správy je uvedená na webe

### **8. Poradenstvo k objednávkam vyšetrení a interpretáciám**

V prípade potreby zodpovedný laboratórny diagnostik poskytne pacientovi, resp. klientovi, ktorý sa informuje na základe výsledkov vyšetrení na prípadné ďalšie postupy, potrebné poradenstvo, a to formou osobného stretnutia, na základe vopred dohodnutého termínu alebo telefonickej konzultácie.

V prípade komplexnejšej konzultácie sa preferuje osobná konzultácia s pacientom. V prípade komplexného posúdenia osobnej a rodinnej anamnézy za účelom vystavenia odborného lekárskeho posudku, resp. správy, je pacient odporúčaný na príslušného regionálne dostupného lekára špecialistu, klinického genetika, ktorý mu po objednaní klinicko-genetické poradenstvo poskytne.

### **9. Postup laboratória na riešenie sťažností**

Sťažnosť preberá pracovník laboratória buď písomnou, telefonickou alebo osobnou sťažnosťou, ktorú následne zapíše do formuláru Záznam o sťažnosti, reklamácií. Pracovník zaznamená pri zápise dátum sťažnosti, identifikuje sťažovateľa a zapíše vec, ktorá je predmetom sťažnosti.

Pracovník následne sťažnosť predloží vedúcemu laboratória alebo odbornému riaditeľovi, ktorý podľa charakteru sťažnosti podnet prideli na preskúmanie a vybavenie zodpovednej osobe, napr. administratívnu sťažnosť prideli administratívne manažérovi, odbornú sťažnosť prideli podľa typu vyšetrenia príslušnému laboratórnemu diagnostikovi, ktorý pôvodnú analýzu spracovával.

Následne je tento pracovník povinný posúdiť oprávnenosť sťažnosti a začať ju riešiť podľa postupu uvedenom v ID Nezhody, nápravná a preventívna činnosť (overenie postupu prác – prebratie materiálu a kontrola vzorky v laboratóriu, kontrola parciálnych krokov analýzy, overenie statusu testu v daný deň, kontrola výsledkov) a do formulára zapísať záznam o vyriešení sťažnosti, dátum jej vyriešenia ako aj informovať sťažovateľa.

Rovnakým spôsobom je možné prijať sťažnosť aj emailovou formou. V takomto prípade zodpovedný pracovník vytlačí príslušný email sťažovateľa ako aj riešenie sťažnosti a priloží k formuláru – Záznam o sťažnosti, reklamácií.

Po vybavení sťažnosti zodpovední pracovník informuje vedúceho laboratória, resp. odborného riaditeľa o spôsobe vybavenia a spätnej väzbe od sťažovateľa. Vedúci pracovník skontroluje riešenie podnetu a v prípade prijatých nápravných opatrení, ich kontrolu zapíše do formuláru Záznam o sťažnosti, reklamácií. Ak je sťažnosť oprávnená, postupuje sa pri jej riešení rovnako ako pri riešení nezhôd.

Ak sa sťažnosť týka samotného vyšetrenia a príslušná vzorka sa nachádza stále v laboratóriu a opakovanie analýzy by bolo relevantné k vyriešeniu sťažnosti, tak sa pre overenia výsledku analýza vzorky opakuje.