

Dienstverleningsovereenkomst Centraal Diagnostisch Laboratorium van Maastricht UMC+

Laboratoria worden geacht akkoord te zijn gegaan met deze dienstverleningsovereenkomst wanneer men patiëntmaterialen instuurt om bepalingen te laten uitvoeren welke het Centraal Diagnostisch Laboratorium (CDL) van Maastricht UMC+ (MUMC+) aanbiedt via de Wie Doet Wat-database (WDWD) op de website van de NVKC en via de analyse database op <https://diagnostiekenadvies.mumc.nl/analyses>.

Definities:

Leverancier = Centraal Diagnostisch Laboratorium van Maastricht UMC+

Klant = Aanvragend laboratorium

Algemeen:

- De klant verstuurt de monsters naar het adres van het laboratorium
- Indien de klant zelf bloed of patiënten materiaal afneemt en wil insturen, dienen de monsters naar het adres van het laboratorium verstuurd te worden zoals genoemd bij de contact gegevens genoemd op de informatiepagina van de bewuste bepaling in de WDWD, zie <https://www.nvkc.nl/professional/wie-doet-wat-database>.
- De klant verpakt de aangeboden monsters voor verzending veilig overeenkomstig de actuele Nederlandse wet- en regelgeving en ADR-richtlijnen¹ indien nodig. Het verzenden dient te gebeuren onder de omstandigheden zoals genoemd bij 'Verzend-omstandigheden' op informatiepagina van de bewuste bepaling op <https://diagnostiekenadvies.mumc.nl/analyses> (tabblad 'Verzending'). De leverancier accepteert alleen monsters die aan de voorwaarden voldoen.
- De kosten voor het toesturen van het monster zijn voor rekening van de klant.
- Om fouten en vertragingen te vermijden behoren aanvragen op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze te worden ingediend door de klant.
- Er kan een minimale dataset van aan te leveren gegevens van toepassing zijn voor het in behandeling nemen van de materialen, dit verschilt per bepaling. Zie de informatiepagina van de bewuste bepaling in de analyse database op <https://diagnostiekenadvies.mumc.nl/analyses>.
- Aansprakelijkheid bij foutieve resultaten en/of aanlevering:
 - de klant is verantwoordelijk voor juiste identificatie van de patiënt
 - de leverancier levert resultaten/interpretatie op basis van de aangeleverde gegevens
 - de leverancier is verantwoordelijk voor juiste aanlevering van resultaten resp. consult
- Met de acceptatie van een aanvraag verplicht de leverancier zich tot het met zorg en vakmanschap uitvoeren van de gevraagde werkzaamheden volgens de voor de unit geldende kwaliteitscriteria.
- De leverancier rapporteert de resultaten van de gevraagde bepaling(en) schriftelijk dan wel waar mogelijk via het elektronisch systeem van de leverancier.
- Indien uitslagen binnen 48 uur bekend moeten zijn dient er altijd overleg plaats te vinden tussen de klinisch chemicus van de klant en de dienstdoende klinisch chemicus van de leverancier. Voor contactgegevens zie: <https://diagnostiekenadvies.mumc.nl/afdelingen/centraal-diagnostisch-laboratorium/team-cdl>.
- De leverancier publiceert alle wijzigingen m.b.t. de aangeboden bepalingen en de dienstverleningsovereenkomst op de websites.²
- Consultatie van een klinisch chemicus, medisch immunoloog of andere laboratoriumspecialist kan onderdeel zijn van het pre-onderzoeks- en/of post-onderzoeksproces. Een pre-onderzoeks consult kan gerelateerd zijn aan de ontvangen monsters, het post-onderzoeks consult zal in de regel gerelateerd zijn aan de interpretatie van het resultaat. De consultatie kan zowel door de klant als door de leverancier worden geïnitieerd.
- De leverancier kan restmateriaal dat overblijft na het uitvoeren van de bepaling(en) anoniem gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden of wetenschappelijk onderzoek, tenzij de klant vooraf expliciet

¹ ADR = Accord Européen relatif au transport international de marchandises Dangereuses par Route

² De klant die onderzoek wenst te laten uitvoeren door de leverancier dient zelf nota te nemen van de actuele status van aangeboden bepalingen en de DVO. Voor de WDWD kan dit door een abonnement te nemen op de email-signaleringsfunctie van de WDWD om te worden geïnformeerd over wijzigingen in de informatie over de aangeboden bepaling(en) en/of deze dienstverleningsovereenkomst.

heeft aangegeven dat een monster geëxcludeerd moet worden voor nader gebruik. Afhankelijk van de aangevraagde bepaling kan de leverancier het restmateriaal gedurende een gedefinieerde periode bewaren. De verantwoordelijkheid voor deze processtap, ligt volledig bij de klant. Leverancier zal zich aan de instructie van de klant op dit gebied houden.

- Indien er na de analyse monstermateriaal over blijft en dit niet voor een hierboven beschreven doel wordt gebruikt, dan zal dit als specifiek ziekenhuisafval worden verwijderd conform de voorschriften van de leverancier.
- Dataveiligheid en -integriteit conform ISO 27001 en NEN7510-7512 is schriftelijk vastgelegd voor alle medewerkers binnen MUMC+.
- De leverancier als ook de klant heeft een geheimhoudingsplicht t.a.v. resultaten, tenzij een wettelijke bevoegdheidsbepaling zich daartegen verzet.
- Indien de bij de bepaling opgegeven doorlooptijd/bepalingsfrequentie significant dreigt te worden overschreden door bijvoorbeeld een technisch probleem of levering van reagentia zal de leverancier zelf contact opnemen met de klant om nadere afspraken te maken.
- Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant is het de leverancier niet toegestaan om verrichtingen en/of andere activiteiten m.b.t. de gevraagde bepalingen over te dragen aan een of meer derden.
- De leverancier factureert naar de aanvragende instelling en niet naar een derde.
- Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van beide partijen gebruik te maken van het logo en de naam van de leverancier dan wel de klant.
- De resultaten van de aangeboden monsters zullen worden opgenomen in het elektronisch systeem van de leverancier.

Speciele transfusie en hemostase:

- Vervolgonderzoek waarbij geabsorbeerd moet worden (ten behoeve van transfusieonderzoek) dient te worden aangemeld bij de dienstdoende klinisch chemicus van de leverancier en dient het materiaal voor 14.00u aanwezig te zijn bij leverancier.
- De klant is verantwoordelijk voor:
 1. De medische indicatie voor transfusie.
 2. Het aantal te transfunderen producten.
 3. Het bestellen/toedienen van bestraald en/of Parvo B19-veilig bloed of andere specifieke product kenmerken (profylactisch beleid etc).
 4. De interpretatie en uitvoering van het transfusie advies.
- Transfusiereacties dienen afgehandeld te worden volgens de procedures die gehanteerd worden bij de klant. Eventuele aanvragen voor serologisch onderzoek na een transfusie reactie kunnen volgens de aanvraagprocedure worden aangemeld bij de leverancier.

Klachtenregeling (zie https://www.mumc.nl/sites/default/files/klachtenregeling_mumc.pdf)

- Onze organisatie stelt uw mening op prijs, ook als die kritisch is. Het stelt ons in staat tot verbetering. Mocht u niet tevreden zijn over enig aspect van onze zorg, meldt u dit dan aan de betrokken medewerker. Dat geeft ons de mogelijkheid om samen met u naar een oplossing te zoeken.
- Bij geschillen is het Nederlands recht van toepassing.



Maastricht, 01-03-2024

Verantwoordelijke:
Prof. Dr. O. Bekers
Klinisch Chemicus
Hoofd Centraal Diagnostisch Laboratorium