

Algemene Voorwaarden

MyLab versie 2, Maart 2021

1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- Aanvrager:** Geregistreerd arts, *specialist*, verloskundige, diëtiste of tandarts of daarmee gelijkgestelde beroepsbeoefenaren.
- Afnemer:** *Natuurlijk persoon, zijnde vertegenwoordiger van een onderneming of organisatie, bijvoorbeeld een ander Laboratorium, of zijnde een patiënt, die diensten afneemt van MyLab.*
- Gebruiker:** Het Klinisch Chemisch en Hematologisch Laboratorium MyLab N.V., zijnde de gebruiker van deze algemene voorwaarden, hierna te noemen MyLab.
- Overeenkomst:** De overeenkomst en/of iedere verbintenis tussen Gebruiker en de Wederpartij.
- Wederpartij:** Het bedrijf, de organisatie, de (publiekrechtelijke) rechtspersoon of natuurlijk persoon die met Gebruiker een overeenkomst aangaat, dan wel een offerte/aanbieding van Gebruiker heeft ontvangen of met wie Gebruiker in enige rechtsbetrekking staat of komt te staan, dan wel degene voor wie Gebruiker enige rechtshandeling verricht.

2 Algemeen

1. Indien een aanvraag voor onderzoek of bloedproducten wordt ingestuurd naar MyLab dan gelden de Algemene Voorwaarden als dienstverleningsovereenkomst tussen MyLab en de Aanvrager of Afnemer.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen MyLab en een Wederpartij waarop MyLab deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
3. *Indien MyLab de overeenkomst aanvaardt betekent dit dat het beschikt over de nodige capaciteit en de middelen om aan de eisen te voldoen. Ook beschikt MyLab over personeel dat de nodige vaardigheden en expertise heeft om onderzoeken uit te voeren. Daarnaast worden de medewerkers jaarlijks getoetst en volgen regelmatig werkgerelateerde trainingen.*
4. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met MyLab, voor de uitvoering waarvan door MyLab derden dienen te worden betrokken.
5. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van MyLab en zijn directie.
6. De *toepasbaarheid* van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

7. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk *niet van toepassing kunnen zijn*, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. MyLab en de Wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen *in plaats van de niet van toepassing zijnde* bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
8. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.
9. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
10. Indien MyLab niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat MyLab in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

3 MyLab

MyLab bevindt zich in de Carusostraat 1 te Paramaribo. MyLab verricht bloedafnames, klinisch chemisch en hematologisch onderzoek in bloed en andere menselijke lichaamsmaterialen. Ingezonden materialen worden, afhankelijk van de vraagstelling verwerkt op het laboratorium.

3.1 Contactgegevens MyLab:

Algemeen telefoonnummer: (+597) 459537, e-mail: info@mylab.sr

3.2 Accreditatie laboratorium

MyLab werkt volgens een kwaliteitssysteem dat gebaseerd is op ISO 15189:2012 en beschikt over een geldig accreditatie (registratienummer M012) uitgegeven door de Raad voor Accreditatie. *De accreditatiestatus en de scope is te verifiëren op de website van de Raad voor Accreditatie (www.rva.nl). Het kwaliteitssysteem wordt door de Raad voor Accreditatie, tegen alle onderdelen beschreven in de ISO 15189, getoetst.*

3.2 Controle door derden

Indien de Afnemer een audit wil uitvoeren dient de Afnemer de wens een audit uit te voeren tijdig te overleggen. De Afnemer zal schriftelijk verslag doen aan het laboratorium van de uitkomsten van de audit. Indien nodig zullen door het laboratorium corrigerende maatregelen genomen worden.

3.3 Controle op de afname door derden

Tweejaarlijks wordt een controle uitgevoerd op materiaal dat door derden wordt afgenomen.

4 Informatie voor patiënten en aanvragers

Informatie voor patiënten een informatiefolder beschikbaar: Informatie betreffende ingezonden laboratoriumonderzoek kan worden gekregen via het algemene telefoonnummer. Voor specifieke vakinhoudelijke vragen *kan contact worden opgenomen* met de klinisch chemicus. Het contact met de klinisch chemicus loopt via e-mail.

5 Aanvraagformulier

Het indienen van een schriftelijk aanvraagformulier voor laboratoriumdiagnostiek, impliceert het aangaan van een overeenkomst, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Elk monster/materiaal dat voor laboratoriumonderzoek naar MyLab wordt verzonden, dient te worden vergezeld van een volledig ingevulde aanvraag. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van:

- SURVAM
- SZF
- Mylab aanvraagformulier

5.1 Instructies voor gebruik van MyLab aanvraagformulieren

1. Administratieve gegevens van de patiënt (ten minste achternaam en voorletters, bij voorkeur aangevuld met adres, geboortedatum, geslacht *en ID-nummer*)
2. Gegevens aanvrager
3. Monster en aanvraag zijn eenduidig naar elkaar herleidbaar. Indien vermelding van een referentie- of opdracht nummer op de rapportage gewenst wordt, dan gaarne dit nummer vermelden op de aanvraag. Indien een kopie rapport naar derden dient te worden verstuurd dient dit duidelijk kenbaar te worden gemaakt op het aanvraagformulier.
4. Het gewenste onderzoek kan worden aangegeven door het hokje voor het onderzoek aan te kruisen. Indien het onderzoek niet op het formulier vermeld staat, dan duidelijk in geschreven taal, in blokletters, het onderzoek op het formulier aangeven (gebruik hierbij zo min mogelijk afkortingen).
5. Medisch relevante informatie over de patiënt kan bij de interpretatie van het resultaat behulpzaam zijn.

5.2 Patiëntvoorbereiding

Enkele testen vereisen een goede patiënt voorbereiding, ter verkrijging van een betrouwbaar resultaat. *Voor sommige bloedonderzoeken moet de patiënt nuchter zijn. De Aanvrager zal dit van tevoren moeten bespreken met de patiënt.*

Testen kunnen worden beïnvloed door o.a.:

- Inname van voedsel en/of energierijke drankjes)
- Inspanning voorafgaande aan bloedafname
- Medicijngebruik

Voor meer informatie over de factoren die de uitvoering van het onderzoek of de interpretatie van de resultaten kunnen beïnvloeden, zijn deze opvraagbaar via e-mail, het algemeen telefoonnummer van MyLab en op de website.

6 Uitvoering van de overeenkomst

1. *Na ontvangst van monstermaterialen worden afwijkingen van normale of gespecificeerde omstandigheden, zoals de ontvangstconditie van monsters, geregistreerd. Als twijfel bestaat over de geschiktheid van het monster, wordt de Aanvrager/Afnemer geïnformeerd.*
2. *De werkzaamheden worden verricht volgens de richtlijnen van de ISO 15189 en de vastgestelde eisen van het kwaliteitssysteem.*
3. *MyLab is niet aansprakelijk voor schade van Aanvrager/Afnemer of derden ten gevolge of naar aanleiding van deze overeenkomst of de uitvoering hiervan en Aanvrager/Afnemer vrijwaart het laboratorium van eventuele aanspraken ter zake van derden, zulks behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van het laboratorium. Deze uitsluiting en vrijwaring gelden eveneens voor de eventuele hulppersonen en ondergeschikten die die door het laboratorium via deze overeenkomst of de uitvoering daarvan betrokken zijn.*
4. *Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.*

7 Spoedonderzoek

Materiaal met een spoedkarakter dient als dusdanig duidelijk, bij voorkeur met “CITO”, te worden gemarkeerd aan de adreszijde op het aanvraagformulier. Het resultaat wordt na autorisatie doorgebeld naar de aanvrager.

8 Bezwaar hergebruik lichaamsmateriaal

MyLab heeft het recht aan zijn zijde, de door de uitvoering van een overeenkomst toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Aanvrager en Afnemer ter kennis van derden wordt gebracht.

Indien het materiaal dat is afgenomen door MyLab afkomstig is van een patiënt die bezwaar heeft gemaakt tegen hergebruik van zijn/haar lichaamsmateriaal dan dient dit op het aanvraagformulier of *aan de bloedafnamemedewerker* kenbaar te worden gemaakt.

9 Aanvraag aanvullende bepalingen

Het is mogelijk aanvullend onderzoek aan te vragen bij materialen die in behandeling zijn voor laboratoriumonderzoek. Hiervoor worden tijdslimieten gehanteerd waarbij wordt gekeken naar het moment van bloedafname en het moment dat het materiaal op MyLab in ontvangst is genomen en of aan andere relevante criteria van de analyse wordt voldaan. Het aanvullend onderzoek kan worden aangevraagd via het algemene telefoonnummer van MyLab.

10 Frequentie van bepalen

Voor iedere analyse is vastgesteld met welke frequentie deze wordt bepaald. *Voor vragen kan contact worden opgenomen* via het algemene telefoonnummer van MyLab.

11 Uitslagen

11.1 Schriftelijke rapportage

De rapportages worden dagelijks van maandag t/m zaterdag opgemaakt en schriftelijk en/of digitaal verzonden.

11.2 Telefonische rapportage

Uitslagen kunnen, uitsluitend door de Afnemer *en/of Aanvrager*, worden opgevraagd via het algemene telefoonnummer van MyLab. Dit betreft altijd een voorlopige uitslag. De definitieve uitslag wordt schriftelijk gerapporteerd. Uitslagen die worden aangemerkt als kritisch en waarop direct actie dient te worden genomen, worden ook telefonisch gerapporteerd aan de Afnemer.

11.3 Elektronische rapportage

Uitslagen kunnen eventueel, op speciaal verzoek, per fax of digitaal worden verzonden.

Opmerking: Indien de Afnemer diensten afneemt zonder verwijzing van de Aanvrager, wordt voor verdere toelichting van de uitslag verwezen naar de arts.

12 Meetonzekerheid van onderzoek

Iedere analyse door MyLab uitgevoerd is onderworpen aan een gedegen verificatie- of validatieprocedure. Gegevens met betrekking tot meetonzekerheid van de gerapporteerde kwantitatieve resultaten zijn op te vragen via de voor de analyse verantwoordelijke Hoofd Analyse via het algemene telefoonnummer van MyLab.

13 Kwaliteitsborging en bewijs competentie MyLab

Nadere informatie over het kwaliteitssysteem op MyLab *is te verkrijgen bij de Quality Officer* via het algemeen nummer van MyLab.

14 Bewijs competentie MyLab

Het is van belang dat de competentie van MyLab als instelling waar uitbesteed onderzoek wordt verricht inzichtelijk is. *Een kopie van het geldige ISO certificaat van het laboratorium ligt ter inzage* op één van de prikposten en op het Centraal Laboratorium.

15 Klachten en tevredenheid

Klachten of opmerkingen over de uitvoering van de dienstverlening door het laboratorium kunnen kenbaar worden gemaakt door een e-mail te sturen naar info@mylab.sr of bij de *prikpunten meldingsformulier te deponeren*. De indiener wordt geïnformeerd over de voortgang en afhandeling.

16 Overmacht

1. MyLab is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Wederpartij indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop MyLab geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor MyLab niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van MyLab of van derden daaronder begrepen. MyLab heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat MyLab haar verbintenis had moeten nakomen.
3. MyLab kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover MyLab ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is MyLab gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Wederpartij is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

18 Buiten het aangevraagd onderzoek vallend gebruik van materialen

Restmateriaal van monsters kan *met de huidige* wetgeving *geanonimiseerd* worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden, tenzij hiertegen actief bezwaar is gemaakt door de Afnemer, *Aanvrager en/of de patiënt*.

19 Privacy

Alle medewerkers van MyLab tekenen bij in diensttreden voor geheimhoudingsplicht en integriteit. Bij de registratie van de patiëntgegevens wordt gewerkt volgens de eisen gesteld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. *Om er zeker van te zijn dat het juiste ID-nummer wordt geregistreerd, dient de identiteit van de patiënt te worden vastgesteld aan de hand van een wettelijk identiteitsdocument (identiteitskaart, rijbewijs of paspoort).*