

Procesos de Reclamo - Muestras Dañadas

Este documento tiene por fin orientar al usuario de los programas RiQas a manejar problemas que pudiese tener en la labor de registrar los resultados de las muestras RiQas.

Problemas con Muestras

En caso de tener problemas con las muestras RiQas, se sugieren las siguientes acciones:

- Muestras turbias, hemolizadas, ictéricas o lipémicas con su contenedor en buenas condiciones, tomar una foto de la muestra anormal y realizar los análisis correspondientes. En caso de obtener resultados anormales proceder con el protocolo de solicitud de nueva muestra a RiQas que se explica más abajo. **ES IMPORTANTE REALIZAR LOS ANÁLISIS**, ya que RiQas solicitará los resultados de los mismos antes de autorizar el envío de una nueva muestra y el correspondiente Late Result para la misma.
- Muestras Coaguladas y contenedor en buenas condiciones, tomar una foto de la muestra y proceder con el protocolo de solicitud de nueva muestra que se explica más abajo. **NO REALIZAR ANÁLISIS CON ESTAS MUESTRAS**, ya que podría obstruir su analizador.
- Muestra con Contenedor Dañado, incluye viales trizados, quebrados, abiertos, derramados. Tomar una foto de la muestra y proceder con el protocolo de solicitud de nueva muestra explicado a continuación.

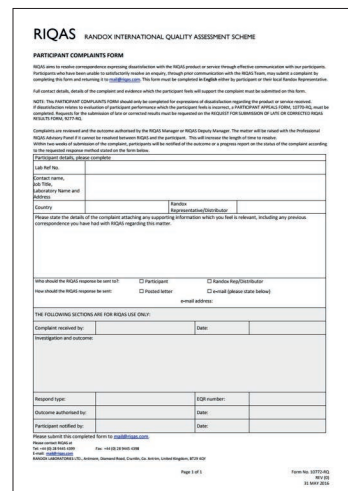
Para solicitar una nueva muestra, debe ingresar al portal de RiQas (www.riqas.net) y entrar con su usuario y contraseña. Una vez dentro del portal, en la parte inferior izquierda de su pantalla, aparecerán distintas opciones de documentos.

- RIQAS Evaluation of Performance
- RIQAS Late and Corrected results - Change in policy
- Request Form: Submission of Late or Corrected Results (English only)
- RIQAS Appeals Form (English only)
- RIQAS Complaints Form (English only)

Para solicitar una nueva muestra es necesario descargar el documento **“RIQAS Complaints Form”** y deberán llenarlo con los datos necesarios para envío a RiQas. Este documento debe ser rellenado de la siguiente forma:

En el campo Lab Ref. No. debe registrar el número de Referencia de su Laboratorio en el programa RiQas.

- En el campo Contact Name, Job Title, Laboratory Name and Address, debe ingresar su nombre, o el nombre del encargado de su laboratorio en el programa, su cargo, nombre del Laboratorio (como aparece en el portal RiQas) y la dirección del mismo.
- En el campo Country debe registrar Chile, y en el campo Randox Representative / Distributor debe registrar Tecnigen S.A.
- En el campo de texto amplio debe registrar el motivo por el cual está solicitando una nueva muestra. Este campo debe ser rellenado en inglés. También es importante describir cual es el número de muestra afectada y a que ciclo pertenece.
- Luego debe contestar a la pregunta Who should RiQas sent the response, le solicitamos chequear ambos casilleros (**Participant y Randox Representative / Distributor**) de esta forma tanto usted como Tecnigen recibirán la respuesta a su solicitud, lo que nos permitirá articular mejor el envío de la nueva muestra.
- La última pregunta del formulario para usted, How should the RiQas response be sent, por favor seleccione e-mail, abajo de esta casilla escriba el mail al cual RiQas debe enviar la respuesta a su solicitud.
- El resto del formulario debe ser debajo en blanco.
- El formulario puede ser rellenado a mano, con letra clara
- El formulario debe ser enviado al **mail mail@riqas.net**, con copia a **pferretti@tecnigen.cl**
El primer mail es el oficial de RiQas para recibir peticiones, el segundo es de la persona que dará seguimiento a su solicitud por parte de Tecnigen con el programa RiQas.



RIQAS RANDOX INTERNATIONAL QUALITY ASSESSMENT SCHEME

PARTICIPANT COMPLAINTS FORM

RIQAS aims to improve performance monitoring opportunities with the highest standard of service through effective communication with our participants. Participants are free to contact us to report any quality issues or queries. Through your communication with the RiQas team, you will be assisted by completing the form accompanying this document. This form must be completed in English under the participant's own local business representation.

All contact details, details of the complaint and evidence which the participant feels will support the complaint must be submitted on this form.

NOTE: This PARTICIPANT COMPLAINTS FORM should only be completed for expressions of dissatisfaction regarding the product or service received. It does not apply to a request of product performance which the participant feels is incorrect. If you have any queries, please contact RiQas via our website (www.riqas.net) or by email (riqas@riqas.net). The form must be completed in English under the participant's own local business representation.

Completed forms for the submission of late or corrected results must be reported to the RIQAS HQ (Randox International Quality Assessment Scheme) via email (riqas@riqas.net).

Participants are required to read the terms and conditions of the RiQas program of Randox Quality Manager. The terms will be sent with the Participant Complaints Form if a request for performance feedback is submitted. The full version may be found on the RiQas website (www.riqas.net).

The RiQas team will investigate the complaint and will contact the participant or participant agent on the basis of the complaint reported. The RiQas team reserves the right to request further information if required.

PLEASE PRINT CLEARLY IN ENGLISH

Lab Ref. No.	
Contact name	
Job Title	
Laboratory Name and Address	
Country	
Randox Representative/Distributor	

Please state the details of the complaint attaching any supporting information where you feel it relevant, including any previous correspondence you have had with RiQAS regarding this matter.

Who should the RiQas response be sent to? Participant Randox Representative/Distributor

How should the RiQas response be sent? Printed letter Email (please state below)

THE FOLLOWING SECTIONS ARE FOR RIQAS USE ONLY:

Complaint received by	Date
Investigator and outcome	

Received from	RIQAS number
Outcome authorized by	Date
Participant notified by	Date

Please send the completed form to riqas@riqas.net.

© Randox International Quality Assessment Scheme, 2015. All rights reserved. Randox International Quality Assessment Scheme, 2015. All rights reserved. Randox International Quality Assessment Scheme, 2015. All rights reserved.

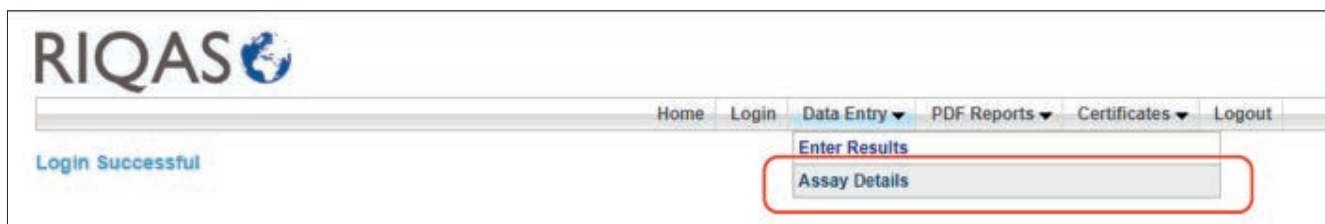
Form No. 1077-001 Rev 02 02/2015

Page 1 of 1

Procedimiento para Cambio de Parametrización RiQas

Este documento explica como cambiar los diversos parámetros de sus programas RiQas desde el portal www.riqas.net con su cuenta de usuario. Los parámetros manejables por este procedimiento son: cambio de metodología, cambio de reactivos, cambio de instrumentos de medición, cambio en los analitos contenidos por el programa suscrito.

1. Ingrese al portal www.riqas.net e ingrese usuario y password. Una vez dentro del programa diríjase a la opción de menú <Data Entry>, luego seleccione la opción <Assay Details> como muestra la imagen.



2. Dentro de Assay Details aparecerán todos los programas a los cuales su laboratorio está suscrito. Seleccione el programa en el cual desee realizar cambios.

Assay Details - Your Registered Laboratories

Laboratory	Ref. No.	Registration Identifier	Programme
294462/C			COAGULATION
294462/B			GLYCATED HAEMOGLOBIN
294462/E			HUMAN URINE
294462/D			MONTHLY CLINICAL CHEMISTRY
294462/A			MONTHLY HAEMATOLOGY
294462/G			MONTHLY IMMUNOASSAY

3. Al entrar en uno de los programas, aparecerá la lista de los analitos que usted controla, cada analito puede ser seleccionado para modificación. En la sección superior de esta página existe la opción <Add new parameter> que permite registrar nuevos analitos al programa (todos los programas tiene un número máximo de analitos a registrar).

Parameter	Method	Instrument
Albumin	Bromocresol Green	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Alkaline Phosphatase	AMP optimised to IFCC	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
ALT (GPT)	Tris buffer without P5P	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
AST (GOT)	Tris buffer without P5P	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Bilirubin_Direct	Diazo with Dichloroaniline	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Bilirubin_Total	Diazo with Dichloroaniline	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Chloride	ISE, direct	Cornley AFT/K-Lite/PR Series
Cholesterol	Cholesterol Oxidase	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Creatinine	Alkaline picrate no deproteinisation	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
GGT	Gamma glut -3-carb -4-nitro	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Glucose	Glucose oxidase	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
HDL-Cholesterol	HDL Ultra/Accel Selective Detergent	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Potassium	ISE method - direct	Cornley AFT/K-Lite/PR Series
Protein_Total	Biuret reaction, end point	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Sodium	ISE method - direct	Cornley AFT/K-Lite/PR Series
Free T4	TOSOH	TOSOH AIA Series
Total T4	TOSOH	TOSOH AIA Series
Trig_Total	Lipase/GPO-PAP no correction	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
TSH	TOSOH	TOSOH AIA Series
Urea	Urease, kinetic	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA
Uric Acid (Urate)	Uricase perox. no ascorb. ox.	Randox RX/ Menar F360/560/Furuno CA

[Previous Page](#)

4. Al seleccionar un analito, se abre una nueva página con los datos de configuración.

Assay Details

Save Changes History of Changes Previous Page

MONTHLY CLINICAL CHEMISTRY Laboratory Ref. No. [REDACTED] Registration Identifier Parameter Albumin

Effective From Sample

1

Current (Cycle: 15, Sample: 10)
 Future (Please specify below)

Cycle [input]
Sample [input]

2

Method Bromocresol Green
Instrument Randox RX/ Menar. F360/560/Furuno CA
Slide Gen. No. (if applicable) 0
Reagent Supplier Labtest
Unit g/dl

Save Changes **3**

En el cuadro azul **(1)** se define desde cuando el cambio tomará efecto en el programa, la primera opción define que el cambio se aplicará en la muestra actual. La opción **<Future>** permite programar el cambio en una muestra futura, ingresando los datos del ciclo y número de muestra en la cual queremos que el cambio sea efectivo.

En el cuadro rojo **(2)** se definen los nuevos parámetros para el programa. El portal nos permite cambiar el Método, el Instrumento de análisis, el fabricante de Reactivos y las unidades en las cuales registramos nuestros resultados. En caso de utilizar equipos de química seca, el portal permite ingresar la generación del Slide utilizado, y en analitos que lo permitan, la temperatura a la cual se lleva a cabo el ensayo.

Una vez realizados los cambios, por medio del botón **<Save Changes> (3)** los cambios son grabados en el portal y se harán efectivos en la muestra y ciclo que escogimos

Solicitud de Late Results y Corrected Results

Los Late Results y Corrected Results permiten a los participantes de los programas Riqas registrar sus resultados en forma tardía (cuando el portal ya cerró la posibilidad de registrar resultados) y de corregir resultados ya registrados.

Este procedimiento sólo es válido para las siguientes situaciones:

- Registro incorrecto de unidad de medida, instrumento o temperatura del ensayo.

Se solicita a Riqas corrección de resultado debido a parámetro mal configurado en el ensayo.

El Laboratorio debe enviar el formulario con hasta 4 semanas de desfase desde que los resultados afectados fueron registrados en el portal.

Riqas modificará los parámetros erróneos y reprocesará el resultado. No será emitido un nuevo reporte, los cambios en la performance de la muestra serán evidenciados en futuros reportes del programa.

- Reconstitución de la muestra en el volumen incorrecto. Reconstitución de muestra equivocada de Riqas.

Se solicita a Riqas remover los resultados relacionados a esta muestra.

El Laboratorio debe emitir el formulario de solicitud hasta 4 semanas después de reportados los resultados afectados.

Riqas eliminará los resultados solicitados, no se generará un nuevo reporte, en futuros reportes los resultados de esta muestra estarán marcados con una letra "R" indicando que el resultado fue removido por solicitud del cliente.

- Error de transcripción de resultados.

Se solicita a Riqas corregir el resultado.

El Laboratorio debe emitir el formulario de solicitud hasta 4 semanas después de reportados los resultados erróneos, anexando una copia de los reportes de analizadores probando que los resultados en el portal fueron incorrectamente transcritos.

Riqas corregirá los resultados, no se emitirá un nuevo reporte y los resultados corregidos serán marcados con una letra "C" en reportes futuros, indicando que el resultado fue corregido.

- Resultados atrasados.

Se solicita a Riqas extensión del periodo de reporte de resultados.

El Laboratorio debe emitir el formulario de solicitud con hasta 4 semanas desde la fecha límite de reporte, explicando el motivo del atraso.

Riqas solo aceptará extender el periodo de reporte de resultados en caso de muestras dañadas que no puedan ser procesadas, atraso en la entrega de las muestras de responsabilidad del distribuidor (Tecnigen) o del productor (Randox).

Cualquier otra situación que no se encuadre dentro de las ya descritas no constituye motivo para autorizar un Late Result, por lo tanto Riqas negará la solicitud.

Riqas habilitará el portal para ingresar los resultados atrasados y emitirá un nuevo reporte con los resultados correspondientes.

Para solicitar cualquiera de las condiciones anteriores, es necesario entrar al portal RiQas (www.riqas.net) con su usuario y password, una vez dentro del portal, en la sección inferior izquierda, deberá seleccionar la opción Request Form: Submission of Late or Corrected Results. Este formulario debe ser llenado con letra imprenta, clara y en inglés.

Para rellenar este formulario explicamos los campos contenidos:

Request details, please complete			Who made the error? Please tick below
Lab ref. no.			<input type="checkbox"/> Participant
Programme			<input type="checkbox"/> Randox Laboratories HQ or RIQAS
Cycle	Sample		<input type="checkbox"/> Randox Representative or Distributor
e-mail address	Comments/reason for request		
Lab Name			
Country			
Randox Rep/Distributor			

En esta sección se debe expresar la siguiente información:

- Número de referencia de su laboratorio en RiQas.
- Programa de RiQas sobre el cual se realiza la solicitud.
- Ciclo y Muestra sobre la cual se genera el formulario.
- Email, nombre del laboratorio, país y distribuidor de Randox (Tecnigen)
- Es importante marcar quien es responsable por el error que genera el formulario, el Laboratorio participante, Randox (RiQas) o el distribuidor de Randox (Tecnigen). Importante expresar en el comentario la razón del requerimiento.

Tick one	Error type	Request to RIQAS	Action required by lab	Action by RIQAS
<input type="checkbox"/>	Incorrect unit, method, instrument or temperature registered	Change assay details, as below: Parameter: Method Code: Instrument Code: Reagent Code: Temperature: Unit:	Send this completed form to RIQAS within 4 weeks of the final date of the sample for which you wish to change assay details	Update assay details, reprocess result. No new report will be issued. Performance can be seen on future reports.
<input type="checkbox"/>	Reconstituted sample in incorrect volume	Remove all results for this sample	Send this completed form to RIQAS within 4 weeks of the final date of the sample for which you wish to remove results	Remove requested results and reprocess sample. New report will not be issued. Flagged as "R" on subsequent reports in place of the original sample number – i.e. flagged that the result was removed due to reconstitution error
<input type="checkbox"/>	Incorrect RIQAS sample reconstituted	Remove all results for this sample	Send this completed form to RIQAS within 4 weeks of the final date of the sample for which you wish to remove results	Correct result, reprocess sample. New report will not be issued. Results will be flagged as "C" on subsequent reports.
<input type="checkbox"/>	Transcription error	Correct result	Send this completed form and original print-out from your analyser indicating the correct result. Print-out must clearly show the analysis date, which must be before the final date. Submit correct result to RIQAS within 4 weeks of the final date, using RIQASNet or return sheet	Correct result, reprocess sample. New report will not be issued. Results will be flagged as "C" on subsequent reports.
<input type="checkbox"/>	Late submission of result	Accept results	State reason for late submission below. Send this completed form to RIQAS. Submit results to RIQAS, using RIQASNet or return sheet, within 4 weeks of the final date or by the date agreed with RIQAS.	Enter results and process. New report will be issued.
Reason for late submission		Note: Late results will only be accepted if there has been an error made by Randox Laboratories or their representatives. Evidence to support the claim must be submitted with this form.		

En esta sección se selecciona el motivo por el cual se genera el reporte, dentro de la tabla se expresan las condiciones y acciones asociadas a cada caso.

El resto del documento debe ser dejado en blanco, ya que es de exclusivo uso de RiQas.