

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les principes et les modalités de rendu des résultats d'analyses. Elle s'applique aux résultats rendus aux patients, aux prescripteurs, aux laboratoires sous-traitants, aux services des établissements de soins et aux organismes externes (médecine du travail, assurances, planning familial ...).

2. Définition(s) et abréviation(s) :

CR : compte-rendu.

CDAG : Centre de dépistage anonyme et gratuit

3. Déroulement du rendu des résultats

La responsabilité globale du rendu des résultats appartient aux biologistes médicaux.

Les délais de rendu des résultats sont indiqués au patient à l'accueil ou lors du prélèvement, au laboratoire.

Dans les autres cas, les délais de rendus sont disponibles sur le site Internet du laboratoire www.laboccf.fr - Se reporter au document « DE-MU3-008 « Référentiel des analyses » » pour les analyses effectuées par le laboratoire. Se reporter au Référentiel des analyses sur le site internet www.lab-cerba.com pour les analyses transmises au laboratoire CERBA.

Des délais de rendu spécifiques ont été définis pour les examens urgents (cf. « IT-MU0-034 Délai de rendu des examens urgents »).

La transmission automatique des résultats n'est possible qu'après validation biologique et selon le paramétrage prévu pour chaque destinataire.

En garde, les techniciens habilités peuvent être amenés à libérer des résultats sous la responsabilité du biologiste médical de garde, joignable et en mesure d'intervenir sur site dans des délais compatibles avec les besoins des patients et des prescripteurs. Cf. [IT-MU0-032 « Instruction libération des résultats en garde »](#).

Le technicien contacte le biologiste dans les cas prévus par le document « DE-MU0-091 « Critères d'appel du biologiste en garde » ».

Les résultats libérés par le technicien habilité font l'objet d'une vérification par un biologiste.

3.1 Composition du compte rendu des résultats

Tous les comptes rendus d'analyses disposent :

- D'un en-tête du laboratoire comprenant l'identification du ou des biologistes médicaux du site d'enregistrement du dossier, l'adresse complète du site, le numéro d'enregistrement, les logos, le n° de téléphone et n° de fax.
- D'un pied de page comportant le numéro de Siret du LBM, le numéro de page sur le nombre total de pages.

Les éléments présents sur les comptes-rendus destinés aux patients sont :

- Destinataire : Prénom, Nom et adresse ou service d'hospitalisation du patient (*1).
- Civilité, Prénom, Nom, date de naissance et nom de naissance.

- Numéro et date du dossier.
- Le prénom et le nom du prescripteur et son adresse.
- La date de prélèvement et l'heure si nécessaire.
- Le chapitre d'analyse et la méthode d'analyse et/ou les réactifs utilisés.
- La nature de l'échantillon (sang, selles, urines...).
- L'état de l'échantillon si pertinent (Ex : hémolyse, lactescence...).
- Les résultats (deux unités sont mentionnées lorsque cela est nécessaire).
- Les intervalles de référence, et les antériorités, le cas échéant.
- Les commentaires exigés par la nomenclature et le cas échéant un commentaire écrit du biologiste médical.

En cas de non-conformité relevée lors de la phase pré analytique ou analytique, une mention correspondante peut être inscrite sur le compte-rendu.

- Le nom et la signature du biologiste médical validant le résultat.
- Le(s) renvoi(s) au lieu d'exécution de l'analyse, l'adresse et numéro de téléphone, y compris pour les examens sous-traités.

Les éléments présents sur les comptes-rendus destinés au prescripteur sont :

- Les éléments (*1) sont remplacés par le prénom, le nom et l'adresse du prescripteur.

Les éléments présents sur les comptes-rendus destinés au correspondant (ou un autre médecin supplémentaire non prescripteur) sont :

- Les éléments (*1) sont remplacés par le nom et l'adresse du correspondant (ou médecin supplémentaire).

Remarques :

- Concernant les intervalles de référence, ils sont disponibles dans le paramétrage des analyses dans le Système Informatique du Laboratoire. L'origine de ces intervalles de références y est également précisée. Un document [« DE-MU0-052 « Liste des intervalles de références » »](#) présente, notamment les intervalles de référence pour lesquels le laboratoire n'a pas retenu ceux donnés par le fournisseur, et la justification de l'écart. Ces intervalles de référence sont revus lors des revues de direction.

- Concernant les Commentaires oraux : Les résultats sont commentés uniquement par les biologistes médicaux dans un espace isolé afin de respecter la confidentialité.

L'entretien est enregistré manuellement dans l'onglet « Transmission des résultats » sur le dossier patient.

3.2 Modalités de rendus des résultats

En dehors des cas particuliers de rendus énoncés dans la présente procédure et des exigences particulières propres à certains clients à qui s'adresse le compte-rendu (données enregistrées dans le SIL dans le paramétrage des fiches médecins, établissement de soins...), les modes de transmission sont ceux du tableau ci-après.

Les exemplaires fidèles des différents types de comptes-rendus diffusés, leurs destinataires, la date, l'heure, le nom de la personne ayant réalisé la transmission sont disponibles dans les traces informatiques.

La transmission dématérialisée des résultats d'examens fait l'objet d'une convention de preuve établie avec le médecin prescripteur (ou l'établissement de soins ou laboratoire client) attestant que les conditions de réception des comptes-rendus respectent la confidentialité et le secret médical.

Types de Compte-rendu	Destinataires			
	Patient ou Tiers mandaté	Médecin prescripteur	Etablissement de soins et laboratoires clients	Infirmier
Papier	Posté « Confidentiel » sur demande ou sous enveloppe cachetée au laboratoire (Cf. 3.2.1)	Posté « Confidentiel » * ou dépôt coursier	Posté « Confidentiel » ou dépôt coursier	Non
E-mail (Cf. 3.2.2)	Fichier PDF crypté Mot de passe	Fichier PDF crypté Mot de passe	Fichier PDF crypté Mot de passe	Non
HPRIM net	Non	HPRIM net	HPRIM net	Non
Serveur de résultats Labo online	Login Mot de passe Cf. IT-MU2-006 « Vos résultats sur Internet ».	Login Mot de passe Cf. IT-MU0-025 « Consultation des comptes-rendus sur le serveur de résultats ».	Login Mot de passe Cf. IT-MU0-025 « Consultation des comptes-rendus sur le serveur de résultats ».	Non
Serveur KALIRES	Login Mot de passe	Login Mot de passe	Login Mot de passe	Login Mot de passe
Téléphone (Tout résultat rendu oralement est confirmé par un résultat écrit)	Appel téléphonique du patient ou du tiers mandaté (Cf. 3.2.3)	Sur demande ou si résultats perturbés/critiques	Sur demande ou si résultats perturbés/critiques	Sur demande ou si résultats perturbés/critiques
Fax (PDF) (Cf. 3.2.4)	Non	Sur demande ou si résultats perturbés/critiques	Sur demande ou si résultats perturbés/critiques	Non

* pour les prescripteurs occasionnels, sauf demande particulière sur l'ordonnance, les résultats sont systématiquement édités et postés (cocher « Poste » à la création du médecin occasionnel).

3.2.1 Compte-rendu édité : version « papier » remise au patient

Pour retirer les résultats édités au laboratoire :

- Le patient ou une personne dûment mandatée peut les retirer en échange du coupon d'identification sur lequel est collé le numéro de dossier remis au patient lors du prélèvement (remis également lors d'un prélèvement externe).

- Si le patient a perdu son coupon d'identification et que la secrétaire ne peut s'assurer de son identité par un des moyens suivants :

- Identité parfaitement connue,
- Carte vitale,
- Pièce d'identité

Elle informe le biologiste médical qui prend la responsabilité du rendu de résultats.

- Si une autre personne dûment mandatée par le patient vient récupérer les résultats sans le coupon d'identification ou la carte vitale de celui-ci, et quel que soit son lien de parenté avec le patient, la secrétaire ne les lui remet pas. Elle l'invite à se représenter muni de ce coupon. En cas d'insistance, de difficultés de déplacement du patient et de demande urgente, elle informe le biologiste médical qui prend la responsabilité du rendu de résultats.

3.2.2 Compte-rendu transmis par e-mail

Lorsque le patient en fait la demande, les résultats sont envoyés par mail cryptés sur l'adresse mail personnelle indiquée lors de l'enregistrement du dossier. Un paragraphe relatif à la convention de preuve est joint au mail.

Ne pas accepter une modification de l'adresse mail programmée lors de l'accueil du patient sur un appel téléphonique ultérieur (sauf erreur d'orthographe comme une lettre, un point, un tiret...).

3.2.3 Résultats par téléphone

- Pendant les horaires d'ouverture du laboratoire, les secrétaires et techniciens ne sont autorisées à rendre par téléphone au patient que les INR compris entre 2 et 3,5 (validés biologiquement) pour les patients connus avec antécédents sur l'analyse.

- Pendant la période de permanence des soins, les techniciens sont autorisés à communiquer sans interprétation, au prescripteur uniquement, les résultats validés biologiquement (sans atteinte des critères d'appel du biologiste en garde).

- Pour tout autre rendu d'analyse ou interprétation, la secrétaire demande au patient son numéro de dossier (ou à défaut son nom, prénom, date de naissance, adresse et prescripteur) et transmet la communication au biologiste responsable.

La secrétaire prévient le biologiste qui prendra alors la responsabilité du rendu des résultats par téléphone.

- En fonction des critères d'alerte paramétrés dans le SIL définis dans [« DE-MU0-020 « Grille des critères d'alerte »](#)

Le SIL ajoute un « Appel à faire » sur le dossier pour signifier au biologiste médical la nécessité de prendre contact avec le prescripteur.

La décision de contacter ou non le prescripteur est de la responsabilité du biologiste en fonction de l'impact clinico- biologique.

- Dans les cas de résultats très perturbés définis dans le [« DE-MU0-091 « Critères d'appel du biologiste en garde »](#) témoignant d'une pathologie pouvant mettre en jeu le pronostic vital.

Le biologiste médical procède de la manière suivante jusqu'à ce qu'il ait réussi à avoir un interlocuteur :

- Appel du prescripteur
- Appel d'un autre médecin suivant le patient : rechercher dans le(s) dossier(s) (onglet « historique ») les coordonnées d'un autre médecin suivant ce patient
- Appel du patient
- Appel du préleveur externe (si prélèvement effectué à domicile)
- Appel d'une autre personne pouvant entrer en contact avec le patient
- En dernier recours il peut être amené à contacter le SAMU, la gendarmerie ...

Dans le cas où aucun interlocuteur médical n'a pu être contacté, le biologiste médical devra informer lui-même le patient. Il ajoute un commentaire (demande interne / important) sur le dossier du patient signalant à la secrétaire que le patient devra rencontrer un biologiste médical pour récupérer ses résultats.

Tout résultat communiqué par téléphone doit être tracé : l'appel téléphonique est enregistré manuellement dans l'onglet « Transmission de résultats » sur le dossier patient (préciser le nom de la personne prévenue ainsi que les résultats communiqués si nécessaire).

3.2.4 Rendus des résultats par fax aux correspondants (sur demande ou si résultat perturbés/critiques)

Les résultats, après validation par le biologiste médical, sont dans un premier temps faxés.

Les comptes rendus sont ensuite transmis selon le mode de transmission paramétré dans le SIL.

La transmission par fax ainsi que l'heure de rendu de transmission sont tracées automatiquement dans l'onglet « Transmission de résultats » sur le dossier patient.

3.2.5 Rendus des résultats partiels

La transmission des résultats partiels n'est possible qu'à la demande, après validation biologique ou libération de garde. Cf. Instruction [IT-MU0-031 « Envoi des comptes-rendus partiels et réexpédition »](#).

3.3 Rendu des résultats spéciaux

3.3.1 Résultats concernant un bilan prescrit par la médecine du travail :

Les résultats sont transmis directement au médecin de la médecine du travail. Les analyses pourront être remises au patient dans les 2 cas suivants :

- A la demande du médecin.
- Si les analyses sont à la charge du patient.

3.3.2 Résultats concernant la compagnie d'assurance

Les demandes des compagnies d'assurance doivent être traitées selon l'instruction [« IT-MU2-003 « Création du dossier informatique » »](#).

Le laboratoire ne transmet aucun compte-rendu de résultats aux médecins des compagnies d'assurances, ni à ARM, ni à la CNP. Le patient doit régler directement le laboratoire. Une

quittance lui sera remise lors du règlement. Un compte-rendu de résultats sans antériorités est remis au patient pour qu'il se charge lui-même de l'envoi.

3.3.3 Analyses demandées sur réquisition judiciaire :

Les résultats des demandes d'analyses effectuées sont adressés sans antériorité sous enveloppe cachetée à l'autorité requérante.

Remarque : Concernant la commission des permis de conduire, il ne s'agit pas d'une réquisition judiciaire. Les résultats sans antériorité sont transmis au patient et au médecin de la commission médicale des permis de conduire.

3.3.4 Patients mineurs et incapables majeurs sous tutelle :

	Rendu des résultats au mineur	Rendu des résultats au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur légal	Rendu des résultats au médecin prescripteur
Analyses relatives à la Grossesse, IVG, IST*	NON	NON	OUI
βhcg si traitement à base de rétinoïdes de synthèse (Roaccutane® Curacné®)	NON	OUI	OUI
Autres analyses	NON	OUI	OUI

*Sont inclus dans cette définition des IST :

- HIV
- HVB (hépatite B) (Sauf si prescrit dans le cadre du statut vaccinal : c'est à dire dans un bilan biologique sans autre IST)
- TPHA-VDRL (Treponema pallidum : Syphilis)
- Chlamydia trachomatis, Gonocoque, Trichomonas vaginalis (sérologie ou recherche dans prélèvement urinaire, urétral ou vaginal)
- Frottis cervico-vaginal : Papillomavirus humain HPV

cf. DE-MU0-063 DX-58 article « Responsabilité juridique du biologiste vis-à-vis des patients » (Biologie médicale n°37 Février 2005).

3.3.5 Planning Familial

Résultats concernant un bilan prescrit à un patient majeur par un médecin du planning familial (ou la PMI) sur un bon à l'en-tête du correspondant : Les résultats sont transmis directement au médecin prescripteur qui les communiquera lui-même au patient. Cette disposition particulière a été prise à la demande des prescripteurs du planning familial (ou la PMI) afin d'améliorer le suivi des patients.

3.3.6 « CDAG » (centre de dépistage anonyme et gratuit) / « PRISON » (établissement pénitentiaire)

- Ne pas rendre d'exemplaire au patient. Dans le cadre du CDAG, préciser au patient que les résultats seront transmis au médecin du centre.
- Les résultats papier sont édités par le laboratoire et apportés au correspondant/médecin par le coursier.

Ces résultats papier (sous le format de 2 exemplaires « médecin ») sont édités automatiquement à la validation du dossier complet.

Pour les dossiers incomplets du jour le biologiste médical valide biologiquement le dossier partiel et le compte-rendu partiel est édité en 2 exemplaires « médecin » pour être remis au correspondant.

3.3.7 Analyses réalisées à la demande du patient, sans ordonnance

Si le patient ne présente pas d'ordonnance et souhaite envoyer ses résultats à un médecin, renseigner le nom du médecin auquel sera expédié un duplicata du compte-rendu d'analyses.

Si le patient ne souhaite pas que son médecin reçoive le compte-rendu de ses analyses, le prévenir qu'en cas de bilan biologique perturbé ou de sérologies relatives aux IST, seul le biologiste pourra lui remettre les analyses lors d'un entretien et convenir d'une transmission au médecin de son choix.

3.3.8 Cas des résultats d'Anatomopathologie

Le rendu des résultats d'anatomopathologie est effectué par le laboratoire CERBA qui transmet directement au patient et au prescripteur.

En cas de résultats pathologiques, seul le médecin reçoit le compte-rendu d'analyses. Le patient reçoit un courrier l'informant de se rapprocher de son prescripteur concernant les résultats de ses analyses.

4. Classement et archivage

Identification de l'enregistrement	Compte-rendu de résultats	
Recueil (support / responsable)	Support informatique Kalisil	Biologiste médical
Indexation	Par patient par date	
Conservation (lieu / durée)	Kalisil	10 ans
Archivage (lieu / durée)	Double sauvegarde Kalisil cf. « PG-MU10-001 Maitrise du système informatique du laboratoire »	

Identification de l'enregistrement	Fiche de non conformité	
Recueil (support / responsable)	Support Kalilab	Tous
Indexation	Par [Site]-[MM]-[AA]-[n°Chrono]	
Conservation (lieu / durée)	Cf. « PG-MU0-001 Traitement des non-conformités »	
Archivage (lieu / durée)		

Identification de l'enregistrement	Non-conformité pré-analytique avant réception labo	
Recueil (support / responsable)	Support informatique	Tous
Indexation	Dossier patient	
Conservation (lieu / durée)	Cf. « PG-MU0-001 Traitement des non-conformités »	
Archivage (lieu / durée)		