

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 1/8		Applicable le 30/11/2023

Sommaire

1. Objet.....	2
2. Domaine d'application	2
3. Personnes concernées	2
4. Documents associés	2
5. Déroulement de l'activité	3
5.1. Circuit du traitement de la demande.....	3
5.2. Demandes d'examens biologiques traitées par le laboratoire.....	3
5.3. Critères d'acceptation.....	4
5.4. Traitement d'une demande dite « urgente »	5
5.5. Traitement des demandes d'examens dans le cadre des consultations externes.....	5
5.6. Traitement d'un ajout d'examens.....	5
5.7. Traitement d'une demande d'examens sans demande d'examens.....	6
5.8. Traitement d'une demande d'examens hors nomenclature	6
5.9. Traitement d'une demande d'examens non remboursé	6
5.10. Traitement d'une demande provenant d'un autre laboratoire	6
5.11. Traitement d'une demande d'examens à visée médico-légale	7
5.12. Traitement d'une demande d'un patient souhaitant garder l'anonymat	7
5.13. Traitement d'une demande d'examen en immunohématologie.....	7
6. Classement et archivage	8

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 2/8		Applicable le 30/11/2023

1. Objet

Cette procédure décrit les demandes d'examens biologiques prises en charge au laboratoire.

Elle ne concerne pas les principes d'acceptation des prélèvements qui font l'objet d'une autre procédure (LABO PR042)

2. Domaine d'application

Elle s'applique à l'ensemble des demandes traitées par le laboratoire

3. Personnes concernées

Elle concerne l'ensemble du personnel du laboratoire

Le personnel du laboratoire s'engage à traiter les demandes d'examens sans discrimination.

4. Documents associés

[LABO PR042](#) « [Gestion des Travaux non conformes \(NC\) pré-analytiques](#) »

« Manuel de prélèvement et guide pratique du Laboratoire » sur intranet/internet

[LABO PR047](#) « [Traitement des demandes d'examens](#) »

[LABO FT769](#) « [Gestion des examens de biologie urgents](#) »

[LABOFT734](#) « [accueil d'un patient](#) »

[LABO FT723](#) « [Identitovigilance](#) »

[LABO FT728](#) « [Préconisations pour les examens réalisés par le patient](#) »

[LABO FT729](#) « [Enregistrement d'une demande pour un patient consultation](#) »

[LABO FT1173](#) « [Enregistrement d'une demande pour un patient hospitalisé](#) »

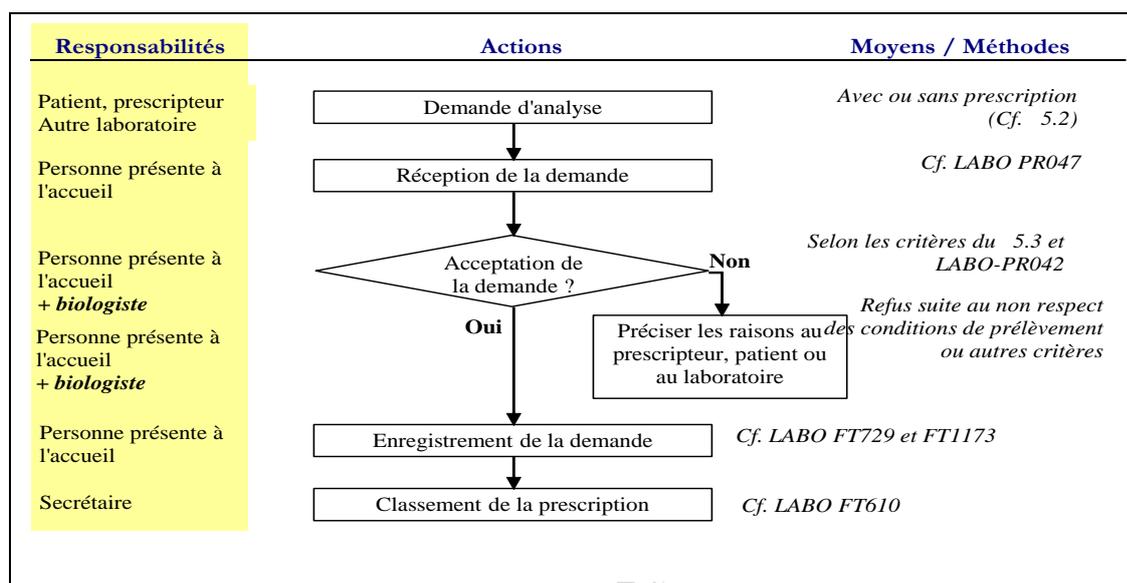
Contrats et/ou conventions

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 3/8		Applicable le 30/11/2023

5. Déroulement de l'activité

5.1. Circuit du traitement de la demande

Voir le logigramme suivant.



5.2. Demandes d'examens biologiques traitées par le laboratoire

La liste ci dessous répertorie l'essentiel des demandes traitées par le laboratoire :

- Demande d'examens pour les patients hospitalisés au pôle Sud Vendée (hôpital+clinique) et les patients d'EHPAD
- Demande reçue en soin externe (du secteur libéral via IDE libéraux ou accueillies directement au labo, d'autres établissements de soins)
- Demande reçue dans le cadre de consultations hospitalières
- Demande reçue dans le cadre de consultations du planning familial
- Demande reçue dans le cadre de la médecine du travail
- Demande reçue dans le cadre de bilan d'assurance
- Demande pour des patients de la maison d'arrêt USMP
- Demande personnelle du patient (sans demande d'examens)
- Demande d'ajout d'examen

Le biologiste contrôle en permanence la charge de travail et s'assure qu'il dispose des moyens et ressources nécessaires pour répondre aux demandes d'examens.

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 4/8		Applicable le 30/11/2023

5.3. Critères d'acceptation

→ Conformément à la procédure [LABO PR042](#) et quel que soit le format ou support de la demande d'examens, celles-ci doivent au minimum comporter les éléments suivants :

- Identification du demandeur (personne, unité fonctionnelle, laboratoire transmetteur...) ainsi que ses coordonnées.
- Identification complète du patient (nom d'usage, nom de naissance, prénom, date de naissance et sexe)
- Liste des examens
- Nom du préleveur
- Date et heure du prélèvement
- Signature du demandeur sauf demande d'examens connectée
- La nature de l'échantillon, le site anatomique et le mode de recueil le cas échéant
- les renseignements cliniques pertinents et/ou les motifs de la demande d'examens.

Les bons de demande d'examens diffusés par le labo via les services Eco au sein des services de soins du pôle reprennent les éléments cités ci-dessus.

Dans le cas des prélèvements transmis avec une demande d'examens sur un autre support (que les bons du laboratoire), la fiche de prélèvement ([LABO FE539](#)) doit accompagner la demande d'examens.

Elle est mise à disposition dans les différents secteurs de consultations et unités de soins du pôle (via le site intranet), notamment pour accompagner les échantillons biologiques dans le cadre d'une ordonnance de format classique.

Elle est diffusée dans les boîtes de prélèvements destinées aux IDE libéraux susceptibles de nous transmettre des échantillons et également disponible sur le site internet du laboratoire.

→ La date et l'heure de réception des prélèvements au laboratoire correspondent à la date et heure de création de la demande dans le SIL :

- les demandes d'examens déposées par le vaguemestre sont horodatées sur le document FT PTA LA019
- les demandes d'examens déposées par les IDE libéraux sont horodatées sur le document [LABO FE384](#)
- les demandes d'examens déposées par le service des urgences ou les demandes urgentes doivent être horodatées avec l'horodateur et remises en main propre.
- les autres demandes réceptionnées au laboratoire ne sont pas horodatées mais l'heure de réception est enregistrée avec une marge n'excédant qu'exceptionnellement 15 min par rapport à l'heure réelle de dépôt du prélèvement.

→ Particularités de certaines demandes liées aux examens prescrits

Certains examens nécessitent le respect d'exigences particulières au moment du prélèvement.

Les documents répertoriant ces exigences sont disponibles à l'accueil et certaines diffusées aux préleveurs (salle de prélèvement du laboratoire, sites intranet et internet..) :

- exigences pré-analytiques diffusées sur le référentiel des examens (site internet/intranet) et les exigences pré-analytiques diffusées en interne au laboratoire [LABO FT1263](#)
- liste des préconisations pour le patient ([LABO FT 728](#)),

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 5/8		Applicable le 30/11/2023

- liste des examens nécessitant l'obtention de renseignements particuliers ([LABO FT1264](#))

Si un ou plusieurs de ces critères (type de demande et exigences liées à l'examen) ne sont pas respectés ou que l'information ne peut être obtenue, se référer à la procédure de gestion des NC [LABO PR042](#). Le cas échéant, seul le biologiste peut décider de l'acceptation éventuelle de la demande. Une notion de réserve peut être alors notée sur les résultats.

▲ *Remarque : si une demande n'entre dans aucun des cas cités ci-dessus, voir avec le biologiste.*

5.4. Traitement d'une demande dite « urgente »

Voir [LABO FT769](#) Gestion des examens de biologie urgents

5.5. Traitement des demandes d'examens dans le cadre des consultations externes

La prise en charge des demandes d'examens pour un patient de consultation se présentant soit directement au laboratoire ou transmises par les IDE libéraux ou maison de retraite est traitée dans l'instruction [LABO FT729](#).

5.6. Traitement d'un ajout d'examens

Les ajouts d'examens réceptionnés par téléphone sont tracés de la façon suivante :

- créer l'examen « AJOUT » (si nécessaire, « AJOUB » voir « AJOUC » si ajout en plusieurs temps)
 - dans le dossier concerné s'il n'est pas clôturé (« archivé ») en ENR ou en ERM par F8 → ajout,
 - dans le dossier clôturé concerné, mais seul le biologiste à la main pour modifier le dossier
 - dans un nouveau dossier si le dossier concerné est clôturé (▲ noter l'heure et la date du prélèvement exacte dans l'onglet « prélèvement » en gestion des dossiers)
- renseigner les différentes lignes de l'examen AJOUT créée avec
 - 1^{ère} ligne interlocuteur : Nom du médecin / SF/ prescrivant l'ajout (à défaut interlocuteur)
 - 2^{nde} ligne : les examens
 - 3^{ème} ligne : date de l'ajout
- saisir les codes du ou des examens demandés (*Rq : l'ajout en ERM ne génère pas de CAB*)

Pour les ajouts d'examens sérologies virales HIV, et tous les ajouts de la CSV (**y compris pour l'IH**) ou dans le cadre de consultations, une régularisation sur une nouvelle demande d'examens est à réclamer (fax accepté).

▲ *l'absence de régularisation par une demande d'examens ne doit pas retarder la mise en œuvre d'un examen urgent (ex : RAI et CSV)*

Dans certains cas, le biologiste peut noter cet(s) examen(s) sur la demande d'examen initiale en signant et datant avec la mention « en accord avec le demandeur ».

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 6/8		Applicable le 30/11/2023

5.7. Traitement d'une demande d'examens sans demande d'examens

Lorsqu'un patient demande un examen sans ordonnance, aucun geste invasif ne peut être réalisé en l'absence d'un biologiste médical.

Le patient doit être informé du coût de l'examen et de la remise des résultats uniquement sous preuve du règlement des examens*

La demande n'est acceptée que, si et seulement si,

- le patient renseigne le formulaire [LABO FE377](#), ou son accord oral est obtenu pour les bilans transmis puis régularisé ultérieurement avec le formulaire.
- le patient est majeur
- elle émane du patient lui-même.
- **elle est toujours à valider par le biologiste qui appose son visa sur le formulaire [LABO FE377](#)** . Le biologiste peut refuser cette demande sur la base d'arguments clinico-biologiques, ou autres.
- *pour les patients se présentant au laboratoire, la facture acquittée est remise au laboratoire à J0 : code correspondant / SIL = FENR, remettre au patient la facture et à présenter à J0 au bureau des Entrées
- mentionner dans le SIL en RCO : « *facture à acquitter* » puis après règlement « *facture acquittée* ».
- En l'absence de règlement à J0, noter sur l'enveloppe conservée au labo « *ne remettre que sur présentation de la facture acquittée* »
- La facture tient lieu de n° confidentiel

5.8. Traitement d'une demande d'examens hors nomenclature

Lorsqu'une demande d'examens comporte un examen HN, le CH prend en charge cet examen HN dès lors que la demande d'examens est justifiée et validée par le biologiste.

5.9. Traitement d'une demande d'examens non remboursés

Cas des bilans d'assurance, commission permis de conduire, demande d'examens mentionnée « examens HN » (chirurgie esthétique...)

Le patient doit être informé du coût du bilan à sa charge et de la remise des résultats uniquement sous preuve du règlement des examens*.

La demande n'est acceptée que, si et seulement si,

- *la facture acquittée est remise au laboratoire à J0 : remettre au patient la facture en surlignant et à présenter à J0 au bureau des entrées
- mentionner dans le SIL en RCO : « *facture à acquitter* » puis après règlement « *facture acquittée* ».
- En l'absence de règlement à J0, noter sur l'enveloppe conservée au labo « *ne remettre que sur présentation de la facture acquittée* »

5.10. Traitement d'une demande provenant d'un autre laboratoire

Elle devra comporter au minimum les éléments suivants :

- Nom du laboratoire transmetteur
- Nom, prénom et date de naissance du patient
- Examens demandés

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 7/8		Applicable le 30/11/2023

- Tout renseignement nécessaire à la réalisation des examens demandés (fiche de suivi médical par exemple)

5.11. Traitement d'une demande d'examen à visée médico-légale ([LABO FT727](#))

Le biologiste doit être systématiquement informé en temps réel de telle demande.

Cette demande doit être remise par un officier de justice mandaté et un 2ème échantillon identique à celui analysé doit être mis sous scellé.

Aucun résultat ne peut être transmis par téléphone.

Remarque : Le laboratoire n'est pas habilité à réaliser les dosages d'alcoolémie dans un cadre médico- légal. (LABO AN407)

La recherche de stupéfiants dans les urines peut être effectuée **uniquement en présence du biologiste.**

Pour toute autre examen, se référer au biologiste présent ou d'astreinte

5.12. Traitement d'une demande d'un patient souhaitant garder l'anonymat

Le code anonymat est transmis par l'établissement de soins (exemple : médecine de la santé au travail, planning familial, bureau des entrées...) et utilisé comme tel.

Lors de la saisie du dossier une carte du laboratoire est remise au patient sur laquelle est collée son étiquette d'identification.

Il lui est précisé qu'aucun résultat ne pourra lui être remis sans présentation de cette carte.

Il doit également apporter la preuve du règlement

5.13. Traitement d'une demande d'examen d'immunohématologie

L'arrêté en immunohématologie de mai 2018 introduit la notion « **d'IDENTITE VERIFIEE** »

Art. 2. – Avant tout prélèvement, pour l'application de l'article D. 6211-2 (1°), l'identité du patient est saisie, à partir d'un document officiel d'identité qui indique le nom de naissance, le premier prénom d'état civil, la date de naissance et le sexe et qui comporte une photographie.

Pour les patients de consultation avec une demande d'examens d'IH :

- 1- se présentant au laboratoire, l'identité du patient doit être saisie sur la base d'un document officiel d'identité (à scanner dans Médiane voir [FT1323](#)) => à tracer par la saisie du code CNI sur NL
- 2- Pour les prélèvements transmis dans le cadre de consultation, le préleveur doit garantir cette vérification en renseignant l'item associé sur la fiche de prélèvement [LABOFE539](#) => à tracer par la saisie du code CNI sur NL
- 3- En l'absence de document d'identité spontanément fourni, la secrétaire accueillant le dossier ou en charge de vérification de dossier enregistré par un technicien met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour recueillir ce document (réclamation auprès du patient soit directement, soit via l'IDE, soit via [LABO AN525](#)...) et trace sa démarche en RCO sur NL.

GCS	LABO-PR045	Traitement des demandes d'examens	Signature de l'approbateur
BIOLOGIE	Version G		Dr Laurence DUPOND
85	Page 8/8		Applicable le 30/11/2023

Pour le CH et la CSV, les pratiques institutionnelles d'identitovigilance font référence à la vérification d'un document officiel d'identité reconnu tel que la CNI, passeport, carte de séjour (voir procédure générale d'accueil référence PRO-0008 /Ennov CH et le [Guide Identitovigilance CSV](#)). Aussi, pour ces patients, il n'y a pas de démarche particulière à mettre en œuvre au sein du laboratoire.

6 Classement et archivage

Documents introduits par la procédure :

- Les demandes d'examens quelque soient leur support
 - Les fiches de transmission de prélèvement
 - Les formulaires « examens biologiques sans demande d'examens », les consentements divers (HT21...), attestation de consultation, feuille de renseignement clinique et thérapeutique
 - La copie des contrats ou conventions (S:\ACCREDITATION\2 QUALITE APPROUVEE\4 ORGANISATION GENERALE\3 CONVENTION CONTRATS CHARTES CONTRAT clinico-bio + bureau Bio)
 - **Les demande d'examens +/- feuilles de prélèvements transmis par IDE libéraux [LABOFE539](#)** sont scannées dans le dossier SIL du patient via ScanOrdo par les secrétaires/techniciens, en temps réel.
 - **Les formulaires d'examens sans ordonnance [LABO FE377](#)** et tous les documents du type **attestation de consultation, consentement, feuille de renseignements cliniques/thérapeutiques, déterminations de GS des labos extérieurs** (y compris ceux relatifs à des patients **hospitalisés**) sont scannées dans le dossier SIL du patient via ScanOrdo par les secrétaires/techniciens, en temps réel.
 - **Les Fiches de modifications d'identité [LABO FE304](#)** sont scannées dans le dossier SIL du patient via ScanOrdo par le biologiste après signature et validation du document
- PS : apposer une **étiquette BON** sur tous les documents devant être scannés.
- les règles de classement et d'archivage sont décrites dans la [LABO FT610 « Gestion des enregistrements et archivage »](#).