

(LBM)³	GCS DE BIOLOGIE MEDICALE (LBM)³	R1-a-G-INS 01
Date d'application : 2023-05-05	ACCUEIL D'UN PATIENT	Version : 6

Ce document est applicable sur les sites de Marmande et de Bergerac
(pas d'accueil patients sur le site de Langon).

1. Objet et domaine d'application

Cette fiche d'instruction décrit les dispositions prises par le laboratoire en termes d'accueil des patients en soins externes. Il s'applique aussi bien à l'accueil physique qu'à l'accueil téléphonique.

2. Documents associés

[R1-c-G-PR 01 -Réception des échantillons](#)

[R1-a-G-ENR 04-Fiche de transmission des prélèvements \(consultations externes + prélèvements externes\)](#)

[R1-c-B-INS 02-Création du dossier informatique pour un patient venant en soins externes](#)

[R1-a-B-ENR 19-Fiche Bioserveur](#)

[R1-a-B-ENR 26-Grille de gestion des rendez-vous pour les gaz du sang](#)

[R3-a-B-PR 02-Communication des résultats](#)

[R3-a-M-PR 02-Communication des résultats](#)

[S1-b-G-PR 01-Gestion des enregistrements et archivage](#)

[S8-b-G-PR 01-Elimination des déchets](#)

Manuel de prélèvement en ligne : <http://gcs-lbm3.manuelprelevement.fr/>

3. Responsabilités

La responsabilité globale de l'activité d'accueil appartient au personnel de secrétariat, et en son absence aux techniciens et aux biologistes.

4. Déroulement de l'activité

4.1. Présentation

La zone d'accueil du public est située à l'entrée du laboratoire.

Elle dispose d'un guichet, d'une zone d'attente et de toilettes.

Marmande :

Le laboratoire est ouvert au public 24h/24, 7jours/7 pour les demandes urgentes (sur avis du biologiste si nécessaire) et uniquement pendant les horaires du secrétariat du lundi au vendredi de 07h00 à 18h00 et le samedi de 07h00 à 11h00.

Une secrétaire est toujours à la disposition du public aux heures ouvrables du secrétariat.

Bergerac :

Le secrétariat des soins externes est ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 15h30.

Rédaction	Validation	Approbation
CHEMOUL Audrey	SIMON Marjorie 2023-04-20	CANTELOUP Marie 2023-04-20

Les prises de sang sont réalisées de 8h15 à 15h30 du lundi au vendredi, de préférence sur rendez-vous, par du personnel habilité.

Une secrétaire, ou à défaut un autre personnel du laboratoire, est toujours à la disposition du public aux heures ouvrables de la salle de prélèvement.

En dehors des heures d'ouverture de la salle de prélèvement, les patients ont la possibilité d'effectuer leur bilan au niveau de la consultation externe.

4.2. Accueil au laboratoire

4.2.1. Réalisation d'un prélèvement

Si les démarches administratives n'ont pas été effectuées, la secrétaire reçoit et oriente le patient vers le guichet d'accueil et d'admission des patients situé dans le hall de l'hôpital pour l'enregistrement de son dossier et la réalisation d'une feuille de soins externes.

Le patient doit être muni de :

- son ordonnance
- sa carte vitale ou attestation de sécurité sociale
- son document CMU le cas échéant
- sa carte de mutuelle le cas échéant
- sa pièce d'identité en cours de validité (passeport, ou carte nationale d'identité pour les ressortissants de l'union européenne), ou livret de famille pour les enfants (un des parents doit être muni d'une des pièces d'identité précitées) ou titre de séjour

Le soir ou le week-end, si le bilan sanguin est urgent, le patient est orienté vers le service des urgences qui réalisera le prélèvement.

Marmande :

Les prélèvements ne sont pas réalisés au laboratoire.

Si nécessaire il est ensuite dirigé vers les consultations externes pour être prélevé par les infirmières.

Le week-end, le service de consultations externes est fermé, si le bilan est urgent, pour toutes analyses hors bilan sanguin la secrétaire ou la technicienne, remet au patient le matériel nécessaire au prélèvement ainsi que les préconisations éventuelles à suivre (cf Viskali).

Bergerac :

Les patients qui n'ont pas rendez-vous sont informés que les rendez-vous sont prioritaires.

Il n'y a pas de rendez-vous entre 9h30 et 10h30 les mardis et vendredis pour permettre la gestion du dépôt de sang. Les personnes qui arrivent après 9h30 heures sans rendez-vous sont informées du délai d'attente.

La secrétaire doit :

- Systématiquement demander oralement au patient de décliner son identité (nom-prénom-date de naissance).
- Systématiquement demander la pièce d'identité avant d'enregistrer le dossier.
- Systématiquement proposer aux patients de recevoir ses résultats en ligne via la plateforme Bioserveur. Si le patient choisit cette modalité de rendu des résultats, elle doit :
 - expliquer comment se rendre sur le site www.mesanalyses.fr
 - expliquer comment se connecter
- Enregistrer ses analyses selon [R1-c-B-INS 02-Création du dossier informatique pour un patient venant en soins externes](#)
- Expliquer au patient le cas échéant que certaines analyses arriveront en différé : il recevra un sms l'avertissant de la réception des 1^{ers} résultats et un autre sms lorsque le dossier sera complet

- Remettre au patient le document [R1-a-B-ENR 19-Fiche Bioserveur](#) sur lequel l'étiquette comportant le login et mot de passe sera collée
- Vérifier si les conditions nécessaires aux analyses sont respectées
- récupérer les renseignements cliniques nécessaires comme défini dans le manuel de prélèvement en ligne et les renseigner sur la fiche [R1-a-G-ENR 04-Fiche de transmission des prélèvements \(consultations externes + prélèvements externes\)](#).
- récupérer le cas échéant les consentements signés et les fiches de renseignements cliniques nécessaires à la réalisation de certaines analyses.

Si besoin, la secrétaire remet au patient le matériel nécessaire aux prélèvements non sanguins ainsi que les préconisations éventuelles à suivre pour une réalisation au laboratoire ou au domicile.

Dans le cas de résultats à récupérer au laboratoire, donner le numéro de la demande d'examen au patient (photocopie de la fiche [R1-a-G-ENR 04-Fiche de transmission des prélèvements \(consultations externes + prélèvements externes\)](#)).

Le patient est ensuite dirigé vers la salle d'attente puis prélevé selon l'ordre des rendez-vous.

4.2.2. Demande d'un résultat

Les modalités de rendu des résultats décrites dans la procédure [R3-a-M-PR 02-Communication des résultats](#) et [R3-a-B-PR 02-Communication des résultats](#)

4.3. Accueil téléphonique

4.3.1. Demande de rendez-vous

Marmande :

Lors des appels téléphoniques, les patients sont informés que les prélèvements ne nécessitent pas de prise de rendez-vous et qu'ils sont réalisés aux consultations externes (avec précision des horaires d'ouverture).

Bergerac :

Pour une prise de sang ou tout autre prélèvement, la secrétaire fixe un rendez-vous au patient et le renseigne sur les conditions à respecter selon les modalités précédemment décrites.

Pour les prélèvements de gaz du sang, la secrétaire contacte le 4257 pour signaler la prise de rendez-vous et complète grille [R1-a-B-ENR 26-Grille de gestion des rendez-vous pour les gaz du sang](#). Ne pas prendre de rendez-vous avant 10h30

Pour les tests à la sueur, la secrétaire s'assure de la présence et de l'accord du biologiste avant de fixer le rendez-vous.

Un service de prise de rendez-vous en ligne www.keldoc.com est également disponible pour les prélèvements « classiques » ; pour les prélèvements qui nécessitent des conditions particulières (tests dynamiques, prélèvements effectués par un biologiste...), le patient est invité à contacter le laboratoire.

4.3.2. Demande d'un résultat par téléphone, mail ou fax

Les résultats sont transmis selon [R3-a-B-PR 02-Communication des résultats](#) et [R3-a-M-PR 02-Communication des résultats](#).

5. Classement et archivage

Les règles de classement et d'archivage sont décrites dans la procédure [S1-b-G-PR 01-Gestion des enregistrements et archivage](#)

6. Elimination des déchets

L'élimination des déchets se fait selon la procédure [S8-b-G-PR 01-Elimination des déchets](#)