



Laboratoire de Biologie Médicale

Transmission ou communication des résultats

1. Modifications par rapport à la version précédente

Revue intégrale de la procédure notamment la transmission des résultats par les techniciennes à destination des prescripteurs externes.

2. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les principes de rendu des résultats d'analyses. Elle s'applique aux résultats rendus aux services de soins, aux patients, aux prescripteurs, aux laboratoires en contrat de collaboration et/ou de coopération, aux services des autres établissements de soins et aux organismes externes (médecine du travail, assurances, ...).

3. Documents associés

D4 – ENR11	Liste des examens urgents effectués durant la journée et l'astreinte du Laboratoire de Biologie Médicale
E1 – ENR01	Grille des critères d'alerte
E2 - ENR 04	Délais de rendu des résultats
E2 - MO01	Gestion des comptes rendus résultats des sous-traitants
E2 - MO02	Transmission des résultats par téléphone et/ou fax
E2 – MO06	Modification de compte rendu déjà diffusé
E2 – PR02	Gestion des prestations de conseil
I1 – INS06	Validation et vérification des systèmes informatiques
O – DT23	Demande d'analyses

4. Personnel concerné

La responsabilité globale de l'activité du rendu des résultats appartient aux biologistes, qui sont les seuls à pouvoir donner un commentaire médical. Les techniciens peuvent être amenés à communiquer des résultats en urgence par téléphone aux prescripteurs internes et externes à l'hôpital. Les secrétaires sont responsables du rendu des résultats à l'accueil ainsi que de l'envoi des résultats. Elles ne sont pas autorisées à communiquer les résultats.

Toutes les informations relatives aux patients sont considérées comme confidentielles et protégées par le secret professionnel.



Laboratoire de Biologie Médicale

Transmission ou communication des résultats

5. Organisation

5.1. Compte rendu PDF

(Sous format papier uniquement pour les prescripteurs ne disposant pas de transmission via messagerie électronique sécurisée)

5.1.1 Contenu

Le compte-rendu d'analyses, après validation biologique de l'ensemble de la demande, comporte l'en-tête du laboratoire et notamment les éléments suivants :

- ✓ Le nom et l'adresse du laboratoire
- ✓ Les numéros de téléphone et de fax
- ✓ Le nom des praticiens hospitaliers, voire même des internes si ceux sont dûment habilités à signer

Les éléments imprimés sur les compte-rendu destinés aux patients sont les suivants :

- ✓ Nom, prénom, nom de jeune fille et adresse ou service d'hospitalisation du patient (*1).
- ✓ Le numéro et la date du dossier.
- ✓ Le nom du prescripteur (*2). + adresse
- ✓ La date et heure de prélèvement pour les patients externes prélevés au laboratoire (= date et heure de réception)
- ✓ La date et heure de prélèvement, et la date et heure de réception pour tous les autres patients.
- ✓ La date d'édition (avec la mention duplicata s'il y a réédition après clôture du dossier)
- ✓ Le secteur d'analyse (Hématologie, Biochimie ...) et la méthode d'analyse et/ou les réactifs utilisés
- ✓ La nature de l'échantillon (urines, sang, ...)
- ✓ L'état de l'échantillon dans le cadre des non conformités pré analytiques (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 rédigé par un biologiste ainsi que l'interprétation des résultats quand elle est nécessaire.
- ✓ Le nom et prénom du biologiste validant le résultat ainsi que la date de validation
- ✓ Le numéro de page sur le nombre total de pages
- ✓ Dans le cas de résultats partiels, une mention apparaît sur le CR.



Transmission ou communication des résultats

Pour les résultats destinés au prescripteur :

- ✓ Les éléments (*1) sont remplacés par le nom et l'adresse du médecin.
- ✓ Les éléments (*2) sont remplacés par les nom, prénom et adresse du patient.
- ✓ Les autres items sont identiques.

L'heure de diffusion des compte-rendu est disponible via le système informatique de laboratoire.



Transmission ou communication des résultats

5.1.2 Délai de rendu des résultats

Les délais de rendu des résultats sont :

- ✓ Indiqués au patient externe au moment du prélèvement.
- ✓ Précisés au sein du catalogue des analyses.
- ✓ Précisés sur le bon de demande des examens urgents O-DT23 « Demande d'analyses »
- ✓ Indiqués dans l'enregistrement E2-ENR04 « Délai de rendu des résultats »

Un indicateur concernant le délai de rendu des résultats est mis en place de manière ponctuelle pour certains examens critiques (D-dimères, troponine...) afin de mettre en évidence des délais trop longs.

Si les délais ne peuvent pas être respectés, le laboratoire informe le client (patient ou service) par téléphone.

5.1.3 Commentaires et interprétation des résultats

> Commentaires écrits :

Les commentaires exigés par la nomenclature et les commentaires libres sont rédigés et enregistrés par le technicien et/ou le biologiste et validés lors de la validation biologique. Certains commentaires peuvent ne figurer que sur l'exemplaire du compte-rendu destiné au prescripteur.

> Commentaires oraux au patient :

Les résultats sont commentés uniquement par les biologistes dans les salles de prélèvement ou dans le bureau des biologistes afin de respecter la confidentialité. Les commentaires effectués par téléphone sont réalisés sous couvert de la confidentialité liée à la fiche Hexalis remise au patient.

5.1.4 Modification d'un résultat d'un compte rendu

Cf. E2-MO06 « Modification de compte rendu déjà diffusé »

5.1.5 Archivage des comptes rendus

Les comptes rendus de résultats sont conservés dans le système informatique du laboratoire et sauvegardés sur les serveurs du service informatique de l'hôpital.



Transmission ou communication des résultats

Le SIL assure la traçabilité de chaque demande (différents destinataires, modifications, éditions, comptes rendus des laboratoires sous-traitants...)

5.2. Hospitalisés : transmission via le SRE (Intranet de l'hôpital)

5.2.1 Pour tous les services du CH de Saint-Affrique

- Tous les résultats libérés sur le SRE sont réputés validés.
- Le nom du Biologiste responsable de la validation est présent à chaque demande.
- Les règles de mise à disposition des résultats telles que décrites ci-après (panel d'urgence / politique différenciée selon les services) ont été débattues et validées en CME.

5.2.2 Pour MCO, Urgences, et Hôpital de jour

⇒ En période de permanence des soins (PPS)

Afin d'assurer la permanence des soins, garantir la sécurité et une prise en charge optimale des patients, les résultats sont transmis via le SRI sous la responsabilité du biologiste d'astreinte après validation à l'aide du personnel technique.

Ils concernent *exclusivement* les analyses du panel d'urgence (validé en CME) Cf. D4-ENR11 « Liste des examens urgents effectués durant la journée et l'astreinte du laboratoire de Biologie Médicale »

Toute dérogation à cette règle impose l'appel du biologiste d'astreinte par le médecin prescripteur.

Les technicien(ne)s sont habilité(e)s.

Le nom du Biologiste d'astreinte est tracé sur le tableau des gardes et astreintes du corps médical.

⇒ En dehors de la période de permanence des soins

Afin de garantir la sécurité et une prise en charge optimale des patients hospitalisés en service de court séjour (MCO), les résultats des analyses du panel d'urgence sont transmis via le SRE sous la responsabilité du biologiste d'astreinte ou du biologiste ayant réalisé la validation, à l'aide du personnel technique.

Le nom du biologiste responsable de la validation est présent sur chaque CR et est accessible sur le format PDF du SRE.



Transmission ou communication des résultats

Le biologiste sur site assure régulièrement (délai n'excédant pas une heure) le suivi des examens ainsi transmis grâce à l'onglet spécifique de validation biologique « Suivi Validation SRE ». En cas d'indisponibilité du biologiste sur site (réunion, instances, ...), c'est le biologiste d'astreinte qui assure ce suivi.

Les résultats des examens hors panel d'urgence seront accessibles sur le SRE au fur et à mesure de leur validation technique après validation biologique.

Le nom du dernier biologiste responsable de la validation est présent sur chaque CR et est accessible sur le format PDF du SRE

5.2.3 Hors MCO (SSR ; USLD ; EHPAD ; Psychiatrie)

Pour ces services qui ne gèrent pas de patients « aigus » le résultat de leurs analyses ne sont accessibles sur le SRE qu'après la validation biologique.

5.3. Hospitalisés : transmission CR papier

Le laboratoire privilégie la communication des résultats sous forme dématérialisée (arrêté du 26/01/2016). Pour certains services, un CR papier est édité (cf. paramétrage sur Hexalis). Les CR sont déposés dans des boîtes fermées identifiées par services ou dans des enveloppes identifiées pour certains services. Le ramassage des boîtes ou enveloppes est assurée par du personnel dédié, hospitalier.

Les malades hospitalisés qui désirent un duplicata de leurs examens doivent s'adresser en priorité au service d'hospitalisation.

A la demande motivée du patient il lui sera proposé d'envoyer un exemplaire des résultats des examens de biologie d'hospitalisation à son médecin traitant.

5.4. Patients externes : transmissions des résultats

➤ **Accès aux résultats sur <https://www.mesanalyses.fr/> avec identifiant et mot de passe**

Cela nécessite au préalable de renseigner au moment de l'enregistrement du dossier :

Transmission ou communication des résultats

le numéro de téléphone portable

Cocher les 2 cases : Hexalis Patient et CR Internet

Sélectionner « gratuite » à Alerte SMS CR dispo

Cocher les 2 cases : Hexalis Patient et CR Internet

Sélectionner « gratuite » à Alerte SMS CR dispo

Une fois les résultats validés biologiquement, le patient reçoit un SMS l'alertant que ses résultats sont disponibles et il peut donc se connecter soit en suivant les instructions de la Fiche Hexalis patient (remise lors de l'enregistrement) où sont notés les données confidentielles d'accès à Internet (Identifiant et mot de passe) ou directement les données indiquées sur le SMS.

➤ Le patient ou une tierce personne mandatée par le patient vient chercher les résultats

Le compte rendu papier est remis sous enveloppe cachetée en échange de **la fiche Hexalis Patient** remise lors du prélèvement.

Afin de respecter le secret professionnel, les résultats d'analyses des consultations externes ne pourront être remis qu'au patient lui-même ou à une personne autorisée sur présentation de la fiche Hexalis patient fourni lors du prélèvement.



Transmission ou communication des résultats

En l'absence de fiche Hexalis patient (oubli, pas d'entente préalable lors du prélèvement, tierce personne...), une pièce d'identité du patient concerné doit être fournie. Il est dans ce cas le seul autorisé à recevoir les résultats. Si nécessaire, le biologiste peut intervenir.

En l'absence de pièce d'identité, vérifier si le bilan contient des examens critiques (β hCG, VIH, VHC, VHB,). Si c'est le cas préciser que les résultats ne peuvent être transmis qu'au patient concerné ; proposer l'envoi par courrier et si nécessaire faire appel à un biologiste.

Remarque : dans le cas d'un résultat critique de sérologie (positif, séroconversion, ...) VIH, VHC, VHB, toxoplasmose, rubéole, le médecin prescripteur est averti. Le biologiste remet le résultat en main propre au patient après un entretien.

Dans tous les cas, les résultats suivants sont contrôlés sur un nouveau prélèvement :

- ✓ Recherche d'antigène HBs positive après confirmation par neutralisation,
- ✓ Dépistage des anticorps anti-VHC positif avec une autre technique,
- ✓ Suspicion d'infection récente pour la toxoplasmose, rubéole.

En cas de résultat positif ou équivoque des résultats du dépistage HIV, une analyse de confirmation par Western Blot ou Immuno Blot est réalisée sur le même prélèvement.

Lorsque le résultat de l'analyse de confirmation est positif, un nouveau test de dépistage est réalisé sur un second prélèvement.

➤ Le patient souhaite l'envoi de ses résultats

Cette information est notifiée sur la fiche individuelle Hexalis lors du prélèvement. Tous les envois de résultats sont tracés via le SIL.

➤ Le patient souhaite obtenir ses résultats par téléphone :

⇒ S'il y a eu entente préalable lors du prélèvement (remise de la fiche Hexalis patient) :

Les résultats permettant un suivi thérapeutique par le patient (glycémie, INR, plaquettes,...) peuvent être communiqués.

Pour les autres résultats (notamment pour les β hCG) : l'identité de l'interlocuteur est scrupuleusement vérifiée au préalable par le numéro du dossier remis au moment du prélèvement (fiche Hexalis patient).



Transmission ou communication des résultats

Ces résultats peuvent être rendus par les biologistes et également par les technicien(ne)s qui se seront assurés de la validation de ces résultats par le biologiste (Si ce n'est pas le cas, message rouge « A valider » visible via l'onglet «VisuCond »).

Tous les résultats rendus oralement sont confirmés par un résultat écrit.

En cas de sérologie positive (VIH, HCV) transférer l'appel à un biologiste ; le renvoi vers le médecin traitant préalablement informé sera privilégié. Ne jamais transmettre au téléphone un résultat positif de VIH.

⇒ S'il n'y pas eu d'entente préalable :

Si la demande concerne des analyses critiques (β hCG, sérologie, ...), informer le patient qu'il n'y a pas de transmission téléphonique des résultats; indiquer qu'un exemplaire a été transmis au médecin et inviter le patient à solliciter son avis. Si nécessaire, transmettre l'appel au biologiste.

➤ **Le patient externe des urgences :**

Un exemplaire des résultats à destination du patient s'imprime automatiquement (lors de la ventilation des patients passés par les urgences).

Cet exemplaire est envoyé par courrier exclusivement.

Si un patient externe des urgences se présente au Laboratoire pour récupérer des résultats, ils lui seront remis selon les mêmes règles de confidentialité que pour les autres externes. Une pièce d'identité remplacera la fiche Hexalis patient.

5.5. Modalités de transmission des résultats

5.5.1 Transmission téléphonique des résultats

Cf. E2-MO02 « Transmission des résultats par téléphone et/ou fax »

➤ **Règles générales**

Seuls les résultats validés biologiquement peuvent être communiqués.

Pour les services d'hospitalisation et les prescripteurs externes, les résultats critiques tels que définis par les biologistes à chaque secteur technique doivent être transmis de façon téléphonique



Transmission ou communication des résultats

sous la responsabilité du Biologiste. Le nom de la personne à qui le résultat a été transmis est systématiquement noté dans le SIL par le biologiste ou le technicien ayant réalisé l'appel.

A la demande du biologiste, les techniciens peuvent communiquer des résultats non urgents.

La liste des qualifications des personnes autorisées à recevoir téléphoniquement des résultats d'analyses est listée en annexe.

NB : Ne jamais téléphoner un résultat de **groupe sanguin** d'un patient même si un médecin le réclame, par contre un rhésus D pour les nouveaux nés peut être transmis par téléphone à la demande.

Dans ce cas, la conduite à tenir est définie comme suit :

➤ Appel réalisé par le laboratoire

Les résultats critiques (cf E1-ENR01 « Grille des critères d'alerte ») sont transmis aux services de soins et médecins externes à l'hôpital de façon téléphonique selon les règles générales définies ci-dessus. Cette transmission est tracée au sein du SIL : la personne ayant transmis le résultat spécifie au sein du SIL, la fonction et le nom et/ou prénom de la personne appelée.

➤ Demande de résultats par le service de soins

En cas de demande de résultats directement par le service de soins qui n'entrent pas dans le cadre défini ci-dessus (« résultats critiques à téléphoner »), leur communication est à priori justifiée pour la prise en charge du patient. Elle se fait selon les règles générales définies ci-dessus.

La transmission téléphonique du résultat est tracée au sein du SIL. La personne ayant transmis le résultat spécifie au sein du SIL, la fonction et le nom et/ou prénom de la personne ayant appelé.

➤ CAT en cas de difficultés de transmission de résultats

Pour les hospitalisés : après échec du contact avec le personnel habilité du service ou du médecin prescripteur, les résultats seront transmis au médecin d'astreinte pour le service concerné (cf. tableau médical des gardes).

Pour les externes : après échec du contact avec le médecin prescripteur :

Lors des horaires ouvrables des cabinets, prévenir un autre médecin du même cabinet

Hors horaires ouvrables des cabinets, prévenir le médecin de garde.

En cas d'échecs, contacter le patient (coordonnées disponibles dans PASTEL ou annuaire) et l'inviter à prendre contact avec les urgences.



Transmission ou communication des résultats

Dans tous les cas, laisser un message à l'interlocuteur absent en l'invitant à contacter le laboratoire.

5.5.2 Transmission électronique

Il s'agit de résultats pathologiques, urgents ou sur demande du prescripteur. Les résultats sont transmis au médecin prescripteur toujours après validation biologique.

La transmission ponctuelle des résultats par fax via le SIL est tracée dans le système informatique via l'icône diffusion du pavé administratif de la demande, et dans le module DLX.

La transmission automatique des fax ou par voie électronique est tracée dans le système informatique via l'icône diffusion du pavé administratif de la demande, et dans le module DLX.

En cas de demande de transmission systématique des résultats par télécopie ou par voie électronique, une vérification de transmission sera effectuée selon l'instruction I1-INS06 « Validation et vérification des systèmes informatiques » avant la mise en production effective.

En cas de demande ponctuelle, une demande du médecin prescripteur est nécessaire (elle peut figurer sur l'ordonnance initiale ou faire l'objet d'une demande à posteriori).

A minima celle-ci devra être constituée par :

- ✓ Nom et prénom du médecin
- ✓ Cachet du cabinet
- ✓ Numéro de téléphone
- ✓ Numéro de télécopie
- ✓ Demande explicite de disposer des résultats

Dans tous ces cas le nom du Biologiste responsable de la validation est inscrit au bas du document télétransmis.

5.5.3 Cas particuliers

➤ Analyses transmises à un laboratoire spécialisé

Les règles de transmission des comptes rendus d'analyses sont décrites dans le mode opératoire E2-MO01 « Gestion des comptes rendus résultats des sous-traitants ». Elles obéissent aux mêmes règles que les comptes rendus du Laboratoire décrites dans cette procédure.

➤ Analyses pour un patient mineur ou un majeur protégé par la loi

- **Mineur < 16 ans** : Les résultats sont transmis au médecin prescripteur et au représentant légal



Transmission ou communication des résultats

- **Mineur entre 16 et 18 ans** : Les résultats ne sont rendus qu'au médecin prescripteur ou au représentant légal sauf pour les analyses relatives aux infections sexuellement transmissibles, à la contraception ou à l'interruption volontaire de grossesse ; dans ces derniers cas, les résultats ne peuvent être remis qu'au prescripteur.

- Analyses pour une patiente avec une identité **sous X** (IVG, accouchement dans le secret)

Les résultats sont adressés uniquement au prescripteur. Ne pas délivrer de compte-rendu patient.

- Analyses de cytogénétique ou de biologie destinées à établir un diagnostic prénatal

Le résultat est remis uniquement au médecin prescripteur qui informera la patiente.

- Demande d'analyse faite par une compagnie d'assurance

Les résultats ne peuvent être communiqué qu'au patient qui reste libre d'en faire l'usage qu'il désire (même si la requête émane du médecin de la compagnie).

- Analyses effectuées sur réquisition judiciaire

Les comptes rendus ne peuvent être adressés qu'à l'autorité requérante.

- Analyses demandés par un médecin du travail

Les comptes rendus doivent lui être adressés. Le patient ne peut les recevoir que via la médecine du travail.

- Analyses demandés par le médecin du camp de Larzac (militaires)

Les comptes rendus doivent lui être adressés. Le patient ne peut les recevoir que via le service médical du camp.

6. Annexe

Qualification des personnes autorisées à recevoir des résultats d'analyses par téléphone

- Médecins
- Sage Femmes
- IDE
- IDE en formation
- Manipulateurs Radio
- Cadres de Santé
- Auxiliaires de puériculture



Transmission ou communication des résultats

- Secrétaires médicales
- Patients de la consultation externe

7. Classement et archivage

Les règles de classement et d'archivage sont décrites dans la procédure I2 – PR 02 « Gestion des enregistrements et archivage ».