



Accueil des patients

I – OBJET :

Cette procédure vise à décrire les principes d'accueil physique et téléphonique des patients du laboratoire de biologie.

II – DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure s'applique à l'ensemble des personnes qui accueillent les patients s'adressant au laboratoire pour un prélèvement ou pour une demande de renseignement.

La responsabilité globale de l'activité d'accueil appartient aux secrétaires. Cependant, les biologistes et les techniciens peuvent être amenés à réaliser des activités d'accueil pendant la permanence des soins.

III – DEFINITIONS / ABREVIATION :

Néant

IV – DOCUMENTS DE REFERENCE :

Arrêté du 15 mai 2018.

Arrêté du 31 décembre 2019 relatif à la carte d'admission à l'aide médicale de l'état.

V – CONTENU :

A – Présentation du laboratoire :

Le laboratoire de biologie est ouvert au public :

Du lundi au vendredi	Le samedi matin
7h30 – 17h30 sans rendez-vous*	8h00 – 12h00 sur rendez-vous* de préférence

* Rendez-vous indispensable pour :

- les explorations fonctionnelles (Test au synacthène, HGPO, prolactine),
- les myélogrammes,
- les prélèvements mycologiques et gynécologiques,
- les tests de la sueur

Pour l'accueil des patients, le laboratoire est organisé en deux zones :

- Une salle d'attente équipée d'un distributeur de ticket permet d'appeler les patients les uns après les autres en respectant l'ordre de leur arrivée.
- Une zone d'accueil constituée de deux bureaux permettant le bon respect de la confidentialité.



B – Le patient vient pour un prélèvement biologique :

Dès son arrivée, le patient prend un ticket et s'installe dans la salle d'attente, afin de faire enregistrer sa demande d'examen, sauf s'il a rendez-vous dans quel cas, il signale sa présence directement à la secrétaire.

Lorsque son tour arrive, il est alors reçu par une secrétaire qui lui demande les documents nécessaires à l'enregistrement de son dossier :

- Ordonnance,
- Carte vitale,
- Attestation de mutuelle, le cas échéant,
- Pièce d'identité officielle qui indique le nom de naissance, le premier prénom d'état civil, la date de naissance et le sexe et qui comporte une photographie (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour)

A la lecture de la carte vitale, un N° de dossier est créé dans le système d'information informatisé de l'établissement (GAM).

Cas particulier : si le patient présente sa carte d'admission à l'aide médicale de l'état (AME), alors la secrétaire vérifie qu'elle est bien indiquée dans le dossier GAM et l'ajoute dans le cas contraire.

Après vérification des renseignements (orthographe exacte du nom d'usage et prénom, du nom de naissance, de la date de naissance et de l'adresse), le N° de dossier est créé dans le SIL (GLIMS) et les données administratives sont rapatriées dans le dossier.

La secrétaire, à l'aide de la fiche de transmission des échantillons (C1/EQ-LAB-006) :

- S'assure que les conditions nécessaires pour la réalisation des examens prescrits sont respectées
- Recueille les renseignements cliniques nécessaires,

Les examens prescrits sont alors enregistrés ce qui engendre l'édition d'étiquettes codes à barres nominatives (nom d'usage, prénom, nom de naissance, date de naissance, sexe) où sont mentionnés les examens à réaliser et les tubes à utiliser. Cf. : Création informatique du dossier patient (C2/MO-LAB-001)

L'ordonnance ainsi que la fiche de transmission et les éventuelles autres feuilles de renseignements (ex : consentement) sont scannées. Les originaux et les étiquettes sont déposés dans un casier prévu à cet effet en attente du prélèvement.

Le patient est ensuite redirigé en salle d'attente.

Le préleveur prend alors les documents par ordre de création des dossiers et appelle le patient pour effectuer le prélèvement.

Le temps d'attente moyen entre l'enregistrement de la demande et le prélèvement d'un patient étant de 5 min à 20 min, l'heure de prélèvement des patients externes est égale, à l'heure d'enregistrement de la demande plus 5 min à 20 min selon le temps d'attente estimé par les secrétaires.

Cas particuliers :

Pour les patients majeurs protégés, suivre les consignes décrites dans la procédure institutionnelle « Consentement aux soins pour un patient majeur protégé » CHN DTS CST DI 003 006 et compléter le formulaire « Autorisation du représentant légal de pratiquer un acte médical sur un patient majeur protégé » CHN-DTS-CST-IM-003-005.



C – Le patient vient déposer ses échantillons :

1 – Si le patient a effectué lui-même le recueil (urines, selles) :

Comme stipulé ci-dessus, dès son arrivée, le patient prend un ticket et s'installe dans la salle d'attente, afin de faire enregistrer sa demande d'examens.

Le patient se présente alors à la secrétaire, muni de :

- Son ordonnance,
- Sa carte vitale,
- Son attestation de mutuelle s'il en a une,
- Sa pièce d'identité officielle qui indique le nom de naissance, le premier prénom d'état civil, la date de naissance et le sexe et qui comporte une photographie (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour)

Après lecture de la carte vitale et vérification des renseignements (orthographe exacte du nom d'usage et prénom, du nom de naissance, de la date de naissance et de l'adresse), le N° de dossier est créé dans le SIL et les données administratives sont rapatriées.

Attention, comme précédemment, si le patient possède la carte d'aide médicale de l'état (AME), le dossier GAM est vérifié et complété si nécessaire.

La secrétaire, à l'aide de la fiche de préconisations (C1/FI-LAB-004) :

- S'assure que les conditions nécessaires pour la réalisation des examens prescrits ont bien été respectées
- Recueille les renseignements cliniques, si nécessaires,

Les examens prescrits sont alors enregistrés ce qui engendre l'édition d'étiquettes codes à barres nominatives (nom d'usage, prénom, nom de naissance, date de naissance, sexe). Cf. : Création informatique du dossier patient (C2MO-LAB-001)

Les documents sont ensuite scannés.

La secrétaire identifie alors les échantillons avec les étiquettes codes à barres du laboratoire.

2 – Si le patient a été prélevé au cours d'une consultation externe dans un service de soins:

Dès son arrivée, le patient (connu dans le système d'information informatisé de l'établissement) prend un ticket et s'installe dans la salle d'attente, afin de faire enregistrer sa demande d'examens.

La secrétaire vérifie les renseignements (orthographe exacte du nom d'usage et prénom, du nom de naissance, de la date de naissance et de l'adresse) à l'aide des documents présentés par le patient :

- Ordonnance,
- Carte vitale,
- Attestation de mutuelle s'il en a une,
- Pièce d'identité officielle qui indique le nom de naissance, le premier prénom d'état civil, la date de naissance et le sexe et qui comporte une photographie (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour)

Le N° de dossier est alors créé dans le SIL et les données administratives sont rapatriées.

Attention, comme précédemment, si le patient possède la carte d'aide médicale de l'état (AME), le dossier GAM est vérifié et complété si nécessaire.

La secrétaire, à l'aide de la fiche de transmission des échantillons (C1/EQ-LAB-006) :



- S'assure que les conditions nécessaires pour la réalisation des examens prescrits ont été respectées
- Recueille les renseignements cliniques nécessaires,

Les examens prescrits sont alors enregistrés ce qui engendre l'édition d'étiquettes codes à barres nominatives (nom d'usage, prénom, nom de naissance, date de naissance, sexe). Cf. : Création informatique du dossier patient (C2/MO-LAB-001)

Les documents sont ensuite scannés.

La secrétaire identifie alors les échantillons avec les étiquettes codes à barres du laboratoire.

Attention : les documents suivants ne sont pas des documents officiels d'identité :

- Le livret de famille,
- L'extrait d'acte de naissance,
- Le permis de conduire,
- La carte vitale, l'attestation de sécu ou de mutuelle,
- Le document de demandeur d'asile établi par la préfecture,
- Le document de circulation pour étranger mineur établi par la préfecture,

Ajouter la saisie d'un code commentaire dans le dossier Glims en cas d'absence de document officiel d'identité.

Cf « Création informatique du dossier patient » (C2/MO-LAB-001)

D – Cas particulier : le patient se présente au laboratoire sans prescription

Prévenir le patient que les frais seront à sa charge et lui donner une estimation des tarifs.

Prévenir le biologiste afin qu'il donne son accord.

Un formulaire de demande d'examens biologiques formulée par le patient majeur en l'absence de prescription (C2/EQ-LAB-008) est alors complété et signé par le patient et le biologiste.

Attention : les mineurs ne peuvent pas réaliser de bilan sans ordonnance, hormis dans le cadre du décret 92-784 du 6 août 1992 pour les examens relatifs à la contraception, aux IST ou à l'IVG.

Comme dans les cas précédents :

- Le patient doit présenter à la secrétaire sa carte vitale, son attestation de mutuelle et sa pièce d'identité officielle (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour)
- Les renseignements (après lecture de la carte vitale) sont vérifiés (orthographe exact du nom d'usage et prénom, du nom de naissance, de la date de naissance et de l'adresse),
- La secrétaire recueille les renseignements cliniques, si nécessaires,

Les examens prescrits sont alors enregistrés. Cf. : Création informatique du dossier patient (C2MO-LAB-001)

Les documents sont ensuite scannés y compris le formulaire de demande d'examens formulée par le patient.

La secrétaire identifie alors les échantillons avec les étiquettes codes à barres du laboratoire.



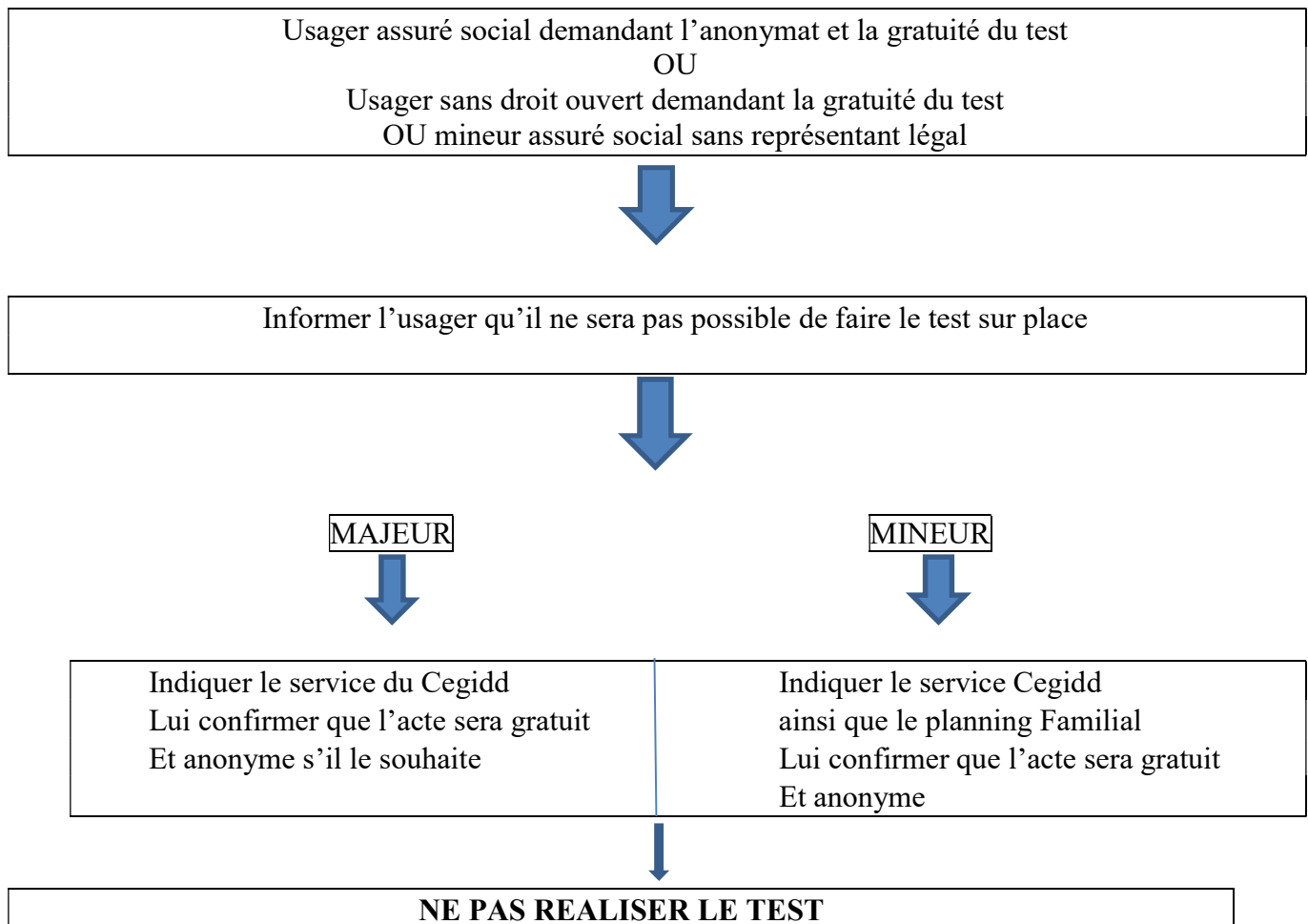
Cas particulier :

1°) demande de dépistage VIH **anonyme ET gratuit**

Objet :

Le dépistage du VIH en Laboratoire de biologie médicale, sans ordonnance et sans avance de frais concerne les assurés sociaux et leurs ayants droit, les bénéficiaires de l'aide de l'Etat (AME) ainsi que les mineurs accompagnés d'un représentant légal.

Description schématique de la procédure afin d'orienter vers le Cegidd



2°) L'accès direct **non anonymisé** au dépistage du virus de l'immunodéficience humaine (VIH) dans les laboratoires de biologie médicale est possible, à la demande du patient, sans prescription médicale et sans avance de frais. Dans tous les cas orienter le patient vers le Cegidd de préférence.

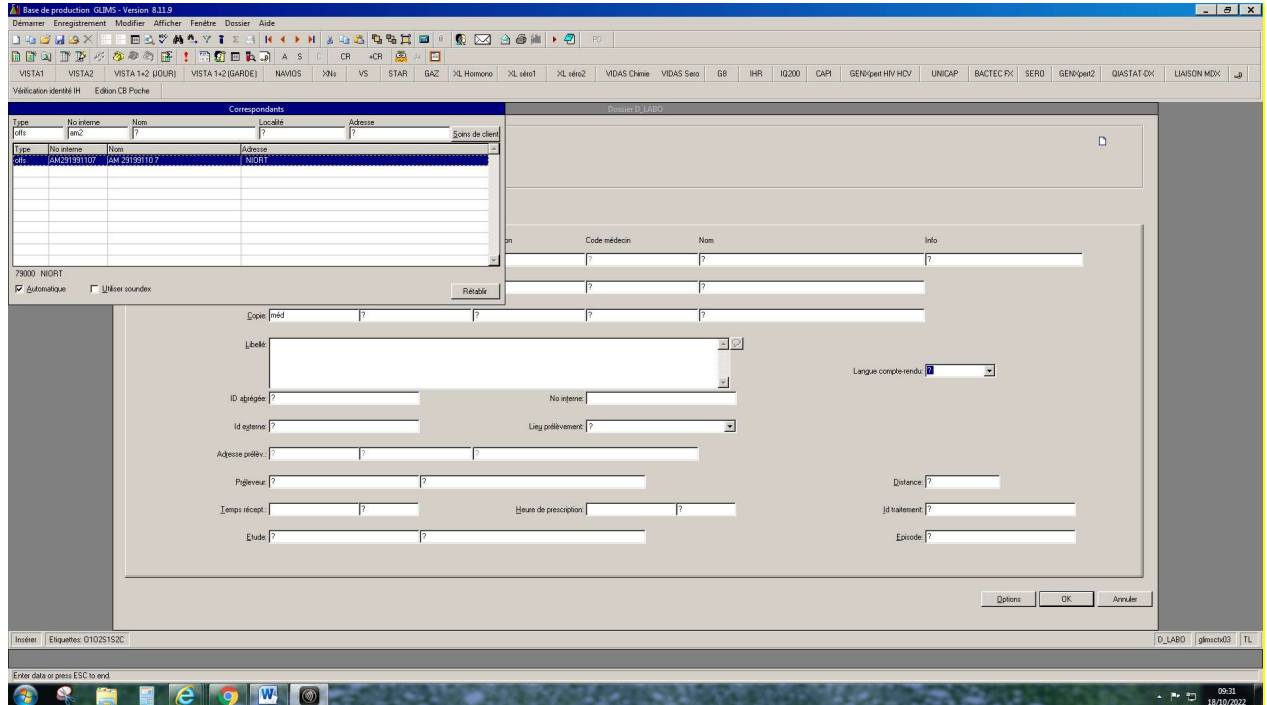
Réaliser un dossier dans GAM en enregistrant la CPAM, ne pas prendre la mutuelle, et informer le service des Admissions le numéro du dossier.

Dans Glims aller dans l'onglet « objet » saisir le numéro de visite.



Vérifier l'identité du patient.

Dans l'onglet « dossier » saisir dans prescripteur en office de santé le code AM291991107



Indiquer l'heure de prélèvement.

Saisir l'analyse VIH.

Pour le document qui doit faire office d'ordonnance, prendre la demande d'examen biologiques formulées par le patient majeur en l'absence de prescription (Réf : C2/EQ-LAB-008).

Rappeler au patient qu'il sera destinataire des résultats et que le remboursement sera indiqué en clair sur ses relevés AMELI.

Demander à l'usager s'il souhaite que son médecin traitant soit également destinataire des résultats. Le mettre en copie le cas échéant.

E – Modalités d'ouverture du 2^{ème} guichet d'accueil :

En présence de 4 secrétaires sur le planning :

- Le 1^{er} guichet est ouvert par la secrétaire de 7h30-15H (ou 15h45)
- Le 2^{ème} guichet est ouvert ponctuellement, par la secrétaire de 8h15-15h45 (ou 16h30), à la demande de la secrétaire du 1^{er} guichet à partir de 4 patients en attente.

En présence de 5 ou 6 secrétaires sur le planning :

- Le 1^{er} guichet est ouvert par la secrétaire de 7h30-15H (ou 15h45)
- La secrétaire de 7h45 ou 8h ouvre le 2^{ème} guichet d'accueil



F – Le patient vient ou appelle pour un renseignement :

1 – Demande de rendez-vous :

Du lundi au vendredi, les prélèvements sont effectués **sans** rendez-vous, sauf pour :

- Les Hyperglycémies provoquées (de 8H à 10H),
- Les tests au synacthène (à 8H30),
- La prolactine (pas d'horaire imposée),
- Les myélogrammes,
- Les prélèvements à visée microbiologique,
- Les tests de la sueur,

Le samedi matin, les prélèvements sont effectués de préférence **sur** rendez-vous.

La secrétaire et/ou le préleveur (biologiste et/ou infirmière) propose au patient une date et heure de rendez-vous et l'enregistre sur un agenda outlook partagé, en indiquant le nom, le prénom, la date de naissance, le N° de téléphone du patient (uniquement pour les examens listés ci-dessus) ainsi que le nom du prescripteur.

En fonction des examens prescrits, la secrétaire et/ou le préleveur renseigne le patient sur les conditions à respecter.

2 – Demande de résultats :

Lorsque le patient se déplace au laboratoire, la secrétaire lui remet ses résultats sous pli cacheté. Cf Procédure de transmission des résultats (E2/P-LAB-001).

Lorsque le patient appelle pour obtenir ses résultats par téléphone, aucun résultat n'est transmis sauf conditions particulières décrites dans la procédure de transmission des résultats (E2/P-LAB-001).