

## INFORMATIONS A DESTINATION DES USAGERS DU LABORATOIRE

L'organisation, mise en place au laboratoire pour assurer un niveau de qualité répondant à la politique qualité et aux objectifs fixés, est définie dans le Manuel Qualité disponible sur simple demande auprès d'un Biologiste médical ou du responsable qualité du laboratoire. Vous y trouverez également, la politique de confidentialité et de protection des données définie par le laboratoire. Les données personnelles seront conservées dans le respect des exigences réglementaires relatives au traitement des données.

Pour les personnes venant se faire prélever au laboratoire et ayant une ordonnance médicale, les examens sont facturés au tarif fixé par la Nomenclature des Actes de Biologie (NABM) de l'Assurance Maladie. Les biologistes se tiennent à votre disposition pour vous indiquer la cotation de chaque examen.

### NOS HORAIRES

Fonctionnement du laboratoire : 24h/24 et 7j/7.

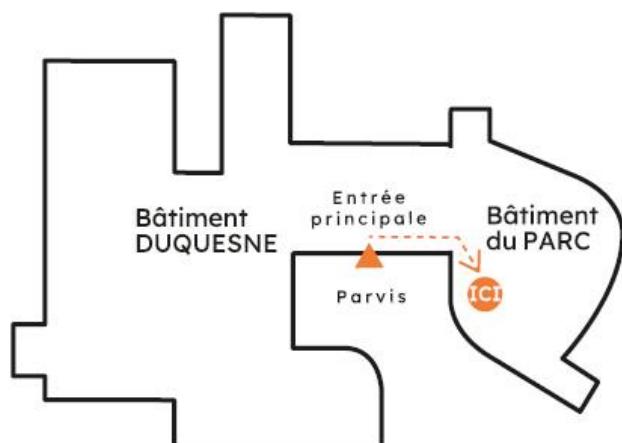
Horaires d'ouverture au public : Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h.

Prélèvements biologiques : Du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 15h45, avec et sans rendez-vous, selon les disponibilités des préleveurs (en gardant la priorité à ceux qui ont rendez-vous).

Prise de rendez-vous auprès du secrétariat : Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h au **04 74 09 29 68**.

### LOCALISATION

Le laboratoire se situe au rez-de-chaussée du bâtiment du Parc et est accessible directement depuis l'entrée principale de l'hôpital.



## CONTACTS

Secrétariat : ☎ 04 74 09 29 68 ✉ laboratoire@hno.fr

Chef de service : Laurence Mouly ☎ 04 74 09 29 61

Biogiste : Charlotte Dumont ☎ 04 74 09 29 62

Emma Galofaro ☎ 04 74 09 29 66

Marine Jourdain ☎ 04 74 09 29 71

Julie Jourdan ☎ 04 74 09 65 32

Sylvain Lechevallier ☎ 04 74 09 29 88

Géraud Mackiewicz ☎ 04 74 09 65 31

Cadre de santé : Eponine Gioscia ☎ 04 74 09 67 81

Responsable Qualité : Claire Bécu ☎ 04 74 09 25 62

## PRESCRIPTION

La prescription des examens est effectuée par une personne autorisée : médecin, interne sous la responsabilité d'un médecin, sage-femme.

La signature du médecin et le consentement du patient sont indispensables pour certaines prescriptions, notamment pour les examens de génétiques. Dans ce cas, le médecin prescripteur se charge d'informer le patient et de recueillir son consentement.

Les biologistes sont habilités à donner des conseils en matière de choix des examens, d'utilisation des prestations de laboratoire, expliquer l'interprétation des résultats.

Le conseil peut conduire à des examens supplémentaires ou au contraire à la suppression d'examens inutiles, redondants ou trop fréquemment pratiqués chez le même patient dans le respect du code de la sécurité sociale.

Qu'elle soit informatisée ou manuscrite, la prescription doit contenir les informations suivantes :

- Identification unique du patient (nom de naissance, éventuellement nom d'usage, prénom, date de naissance, sexe, et le cas échéant numéro de séjour et/ou IPP (Identification Permanente du Patient) et service d'hospitalisation)
- Identification du prescripteur
- Nature des examens prescrits
- Informations cliniques nécessaires pour certains examens et indiquées dans le manuel de prélèvement
- Type d'échantillon primaire, et le cas échéant, site anatomique d'origine
- Identification du préleveur
- Date et heure du prélèvement de l'échantillon primaire

## PREPARATION DU PATIENT

Certains examens nécessitent une préparation du patient avant le prélèvement (jeûne, régime alimentaire, prise ou arrêt de médicament, heure de prélèvement spécifique...). Toutes les recommandations sont précisées au niveau de l'examen concerné dans le manuel de prélèvement.

**Le jeûne** : parmi les examens, les plus communs nécessitant le jeûne sont : glycémie, triglycérides et cholestérol. En cas de doute, n'hésitez pas à contacter notre secrétariat. Le terme « à jeun » signifie ne rien manger ni boire 12h avant le prélèvement (excepté de l'eau en quantité modérée).

**Un régime alimentaire** peut être préconisé avant certains dosages pour ne pas influer sur les résultats d'analyses de manière significative.

Dans les autres cas, il est recommandé de prendre un repas léger la veille au soir.

## LE PRELEVEMENT

### Le catalogue des examens

Tous les examens sont référencés sur le site internet Biobook HNO disponible à l'adresse : <https://biobook.hno.fr>.

Un moteur de recherche permet d'accéder à l'examen souhaité et renseigne sur :

- Le type de prélèvement
- Le (ou les) tubes à utiliser
- Les conditions de transports et de conservation à respecter
- Les documents à joindre s'il y a lieu
- La précision s'il s'agit d'un examen sous-traité

The screenshot shows a search result for 'Anticorps anti-PF4' (TIM, Thrombopénie à l'héparine). The interface is in French and includes sections for Pre-Analytical (Pré-Analytique), Analytical (Analytique), and Complementary Information (Informations complémentaires). Key details include:

- Pré-Analytique:** Conditionnement (1 tube), Acheminement vers le centre de tri récepteur (Délai max. d'acheminement: 4h), and Conditions de transport (Température: Température ambiante).
- Analytique:** Réalisée en urgence: Non, Réalisée en garde: Non, Réalisation (LMMJVS), Principe de méthode: Laboratoire extérieur HCL, Méthode: Code LOINC: 2570-0, and Conservation et pré-traitement.
- Informations complémentaires:** Intérêt clinique (Diagnostic de la Thrombopénie Induite à l'Héparine (TIH)), Documents téléchargeables (Conduite à tenir devant une suspicion de TIH, Fiche de score TIH, Fiche de demande: HNOV - Bon de biologie SST), and Contact: Laboratoire.
- Documents à télécharger:** Fiche de demande: HNOV - Bon de biologie SST.

Lorsqu'il n'y a pas de précision sur le délai de transport : le prélèvement devra être acheminé **dans les 4h**.

## **Identification du prélèvement**

Conformément à la législation en vigueur, tout prélèvement transmis au laboratoire doit impérativement comporter les éléments suivants :

- Nom de naissance et nom usuel
- Prénom
- Date de naissance
- Sexe

Ces renseignements doivent être vérifiés auprès du patient (notamment l'orthographe) et retranscrits de façon lisible si vous ne disposez pas d'étiquette patient.

L'absence ou l'erreur d'identification du prélèvement ou échantillon constitue un critère de non-conformité et peut entraîner un rejet des échantillons.

## **Conservation et transport**

Les conditions de conservation et de transport doivent être optimales, comme précisées dans le catalogue des examens, jusqu'à leur acheminement au laboratoire.

Les prélèvements doivent être placés dans des sachets prévus à cet effet :

- La poche contenant les échantillons doit être scellée.
- Le bon de prescription doit être plié de manière à ne pas pouvoir lire les informations portées sur celles-ci et glissé dans la pochette afin d'assurer la confidentialité du patient et du prélèvement.

Les prélèvements sont acheminés vers le laboratoire par le pneumatique en interne ou des coursiers dans le respect des exigences de l'ADR (accord européens relatifs au transport de marchandise par la route) et de la norme NF EN ISO 15189.

## **Délai de rendu des examens**

Le délai de rendu des examens demandés en urgence est décrit dans le contrat clinico-biologique.

Pour les autres examens, il dépend de la fréquence de réalisation et de l'heure à laquelle le prélèvement arrive au laboratoire.

Les jours de réalisation sont indiqués dans le catalogue des examens informatisé (Biobook) :

Réalisation :						
L	M	M	J	V	S	D

Lorsque le jour est sur fond orange, l'examen sera rendu dans la journée.

Pour les examens de microbiologie, le délai de rendu dépend du délai de pousse.

En fonction de leur stabilité, des examens supplémentaires peuvent être ajoutés a posteriori.

## Critères du laboratoire en matière d'acceptation ou de rejet des échantillons

La phase préanalytique doit être correctement maîtrisée, de façon à rendre des résultats biologiques totalement interprétables dans l'intérêt du patient et être en conformité avec la norme NF EN ISO 15189. C'est pourquoi le laboratoire se réserve le droit de refuser les prélèvements ne remplissant pas les conditions définies dans ce document et dans le catalogue des examens : conditions de prélèvement, d'identification, d'acheminement.

Le prélèvement peut également être mis en attente lorsqu'il manque un renseignement clinique indispensable à l'examen.

Quelles que soient les mesures prises à l'égard d'un prélèvement refusé ou accepté après correction, le préleveur en est averti permettant au prescripteur de prendre les mesures nécessaires pour le patient et les mesures correctives dans le service.

## Les résultats

Les résultats sont consultables par les patients externes via un lien mail suivi d'un code d'accès par SMS. Il est toutefois possible de les demander par courrier.

Les prescripteurs peuvent consulter les résultats au format numérique sur les serveurs des établissements de santé ou Bioserveur pour les médecins de ville.

Les résultats des examens susceptibles d'être prescrits en urgence sont diffusés par les techniciens habilités en période de permanence des soins et dans un nombre limité de situations telles que les urgences cliniques (services d'urgences, réanimations et soins continus).

Liste des examens et délais dans lesquels le laboratoire s'engage à rendre les examens urgents (*extraite du document [A-DIRE-DE-013-10]*) :

Domaine	Examen	Délai
Hématologie	Hémoglobine / Numération	< 20 min
Hémostase	Temps de Quick et INR Temps de céphaline activée Fibrinogène Dimères	< 60 min
	Activité anti-Xa héparine Dosage de l'Apixaban et du Rivaroxaban	< 90 min
Immunohématologie	Groupe sanguin phénotype	< 30 min
Biochimie	<b>Bilan sur sang total :</b> Gaz du sang, CO-oxymétrie Electrolytes (sodium, chlore, potassium, calcium ionisé, lactates, glucose)	< 30 min Sauf réa < 15min
	<b>Bilan plasmatique :</b> Na, K, Cl, protéines, bicarbonates, créatinine, urée, calcium, bilirubine (totale/conjuguée), acide urique, ammoniémie, haptoglobine, glucose Enzymes : CK, γGGT, ASAT, ALAT, PAL, LDH Lipase CRP, PCT Troponine, NT-proBNP, TSH S100	< 60 min  < 120 min

Domaine	Examen	Délai
	<b>Biochimie urinaire : Protéines</b>	< 120 min
	<b>Biochimie du LCR : Protéine, glucose</b>	< 60 min
Toxicologie/pharmacologie	Alcoolémie Paracétamol Digoxine Recherche toxiques urinaires Antibiotiques : vancomycine, amikacine et gentamicine	< 60 min  < 120 min
Microbiologie/Biologie moléculaire	Recherche de paludisme Antigène urinaire Legionella	< 120 min < 120 min
	Recherche urgente de SARS-CoV-2 +/- Grippe (PCR) Recherche urgente de SARS-CoV-2/Grippe/VRS en réanimation (PCR) PCR multiplex méningite/méningoencéphalite (BIOFIRE)	< 120 min  < 4h  < 4h
	Numération des éléments du LCR	< 60 min
	Gram du LCR Gram des hémocultures Cytologie urinaire	Le plus rapidement possible
	VIH en cas d'AES (sujet source) Antigène HBS (urgences gynéco)	< 120 minutes
Hormonologie	HCG	60 min

## RECLAMATION

Pour toute réclamation, veuillez-vous adresser à un membre du personnel du laboratoire. Votre demande sera traitée conformément au processus décrit ci-dessous ; nous vous fournirons une réponse dans les plus brefs délais.

## Traitements d'une réclamation

