

	<p>CHAPITRE : GCS/E/E3 TRANSMISSION DES RESULTATS</p>	
<p>GCS Laboratoire Epinal - Remiremont</p>	<p>TRANSMISSION DES RESULTATS</p>	<p>REFERENCE : GCS/E/E3/PR01 VERSION 4</p>
<p>Date d'application : 2022-04-05</p>		

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les principes de transmission des résultats des examens.

Elle s'applique aux résultats remis aux services cliniques, aux patients directement, aux prescripteurs, aux laboratoires en contrat de collaboration, aux services des autres établissements de soins et aux organismes externes (réquisition, préfecture ...).

2. Documents associés

Type de document	Référence	Titre
Loi	/	Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
Norme	/	Norme ISO NF EN 15189
Norme	/	Norme ISO NF EN 22870
Document COFRAC	/	SH REF 02
Procédure	GCS/E/E2-1/PR01	Validation biologique
Instruction	GCS/E/E2-1/INS01	Grille des critères d'alarme
Instruction	GCS/A/A4/INS04	Liste des examens urgents
Enregistrement	GCS/E/E3/ENR01	Feuille de confidentialité pour les résultats transmis par fax
Enregistrement	GCS/E/E3/ENR02	Fiche de suivi des résultats à faxer
Enregistrement	GCS/E/E3/ENR04	Convention de preuve : résultats transmis par fax
Enregistrement	GCS/E/E3/ENR05	Convention de preuve : résultats transmis par messagerie sécurisée
Mode opératoire	GCS/E/E3/MO01	Communication des résultats par téléphone ou par fax
Mode opératoire	GCS/E/E3/MO02	Evaluation du délai de rendu des résultats
Mode opératoire	GCS/E/E3/MO04	Utilisation du serveur de résultats
Mode opératoire	GCS/H/H1/MO04	Changement d'UF et audit du serveur
Mode opératoire	GCS/H/H2/MO01	Création des codes médecins sur TD Nexlabs
Mode opératoire	GCS/H/H2/MO07	Gestion des documents attachés dans TD Nexlabs (fonction ATD)
Enregistrement	GCS/E/E3/ENR06	Liste des conventions de preuve

3. Responsabilités

Les biologistes sont responsables de la transmission des résultats.

Les techniciens et les secrétaires participent à cette transmission sous la responsabilité des biologistes.

<p>Rédaction : LEON ANTHONY</p>	<p>Vérification : DELIGNE Delphine</p>	<p>Validation : THIERY EMILIE 2022-03-16</p>	<p>Approbation : DUVAL VERONIQUE 2022-03-21</p>	<p>Page 1 / 8 Edité le :22 mars 2022</p>
--	---	---	--	--

4. Déroulement de l'activité

4.1. Modalités de communication des résultats

	Moyens de communication des résultats					
	<i>Serveur de résultats</i> 1	<i>Compte rendus papier transmis par courrier</i> 2		<i>Fax</i> 3	<i>Téléphone</i> 4	<i>Mail cryptés</i> 5
		<i>En main propre</i>	<i>envoi postal</i>			
<i>Patients externes</i>	x	x	x		x	
<i>Prescripteurs externes</i>			x	x	x	x
<i>Services du Centre Hospitalier</i>	x				x	
<i>Patients hospitalisés</i>	<i>Non concerné</i>					
<i>Laboratoires extérieurs</i>			x	x	x	x

4.2 Communication des résultats par le serveur de résultats



Les droits sur le serveur sont définis par la commission de l'information médicale et ne sont pas gérés par le laboratoire.

4.2.1 Patients hospitalisés

Les résultats des services hospitaliers sont la propriété des services (hors consultations) et le laboratoire ne doit pas les donner directement aux patients sauf cas particulier décrit dans le chapitre 4.7. Si besoin une copie peut être faite à un autre praticien si les informations sont complètes.

Les services externes (SAU par exemple) peuvent néanmoins demander de transmettre des résultats au médecin traitant.

Les résultats sur le serveur ne peuvent être accessibles que pour les services du Centre Hospitalier composant le GCS.

Les résultats peuvent être visualisés et consultés sur le serveur. L'ensemble des résultats est visible sur le serveur. Un CR en format PDF est disponible une fois que l'ensemble des résultats attendus à la fin du premier jour est validé puis un second lorsque l'ensemble du bilan est validé. Les résultats sont disponibles sur le serveur après interprétation biologique (hors résultats des examens en gras de la liste des examens urgents GCS/A/A4/INS04).

Les codes d'accès au serveur sont individuels et les droits sont définis selon la catégorie socioprofessionnelle. Les praticiens (médecins, dentistes, pharmaciens et sage femmes) ont accès à l'ensemble des résultats (y compris de l'autre site et des consultations externes du laboratoire). Il n'est donc pas nécessaire de faxer les résultats.

Les résultats des examens figurant en gras sur la liste des examens urgents sont validés 24h/24 par délégation par un technicien habilité sous la responsabilité d'un biologiste (biologiste d'astreinte ou en charge de la validation en journée) puis diffusés sur le serveur.

Ces résultats sont visés ensuite par le biologiste en charge de la validation en journée pour interprétation et/ou adaptation si nécessaire. Les autres résultats ne sont diffusés sur le serveur qu'après avoir été validés par un biologiste.

La période de permanence des soins est fixée de 18h30-8h30, du samedi 12h30 au lundi matin et les jours fériés.

Un commentaire apparaît : « Résultats transmis sous la responsabilité du Dr » sur le serveur. Le planning des biologistes d'astreintes est saisi via la fonction ODA sur le logiciel du laboratoire.

Lorsqu'il est nécessaire de changer les unités de soins d'attribution d'un patient afin que le service où est hospitalisé le patient puisse avoir accès aux résultats, se référer au mode opératoire : GCS/H/H1/MO04 Changement d'UF et audit du serveur. Ce changement d'UF ne se fait que par ou sous la responsabilité d'un biologiste.

4.2.2 Patients externes

Les patients externes peuvent avoir accès à leur résultat sur un serveur dédié (TD Patient). Les patients qui en font la demande reçoivent un login lors de l'enregistrement. Puis les secrétaires enregistrent l'analyse TDPAT et saisissent le numéro de téléphone du patient. Ce dernier recevra un SMS lorsque le dossier sera validé et complet. Ce SMS fournira le mot de passe et le lien pour aller sur le serveur.

4.3. Communication des résultats par courrier

2

4.3.1 Présentation des résultats format papier :

L'original du compte-rendu des examens est imprimé à entête des laboratoires et comporte les éléments suivants :

- Le nom et l'adresse des laboratoires,
- Le nom du responsable de service, des praticiens hospitaliers et des assistants le cas échéant,
- Les numéros d'agrément,
- Les numéros de téléphone et de fax.

Les éléments imprimés sur le compte-rendu sont les suivants :

- Nom, prénom, nom de naissance, date de naissance et sexe du patient,
- Adresse ou service d'hospitalisation du patient,
- Numéro de séjour du patient dans l'établissement,
- Numéro d'enregistrement informatique du patient au laboratoire,
- La date et l'heure d'enregistrement du dossier,
- La date et l'heure de prélèvement,
- La date et l'heure d'édition du compte-rendu,
- Le nom et l'adresse du prescripteur ou le nom du service demandeur,

- Le secteur (Hématologie, Biochimie ...), les examens réalisés et la méthode d'analyse et/ou les réactifs utilisés,
- La nature de l'échantillon est précisée si ce n'est pas du sang (urine, LCR ...),
- Les résultats : deux unités sont mentionnées lorsque cela est nécessaire,
- Les intervalles de référence ou les seuils de décision clinique, et les antécédents, le cas échéant,
- Le cas échéant, une interprétation biologique des résultats,
- Le nom, le prénom et la signature du biologiste libérant le résultat,
- Le cas échéant, les non conformités constatées sur le prélèvement.

Pour les services hospitaliers, ce CR est sous format PDF disponible sur le serveur qui est imprimable. Seules les cartes de groupe sanguin sont éditées au format papier et fournies au service.

4.3.2 Résultats transmis par courrier

Les résultats peuvent être envoyés au patient et au prescripteur par courrier ou redonnés en main propre au secrétariat du laboratoire en fonction de son choix.

Les résultats ne sont édités que lorsqu'ils sont complets (sauf avis du biologiste) et sont signés informatiquement par un biologiste. Les CR sont édités sur le site qui a enregistré la demande.

Les résultats sont remis sous enveloppe **cachetée avec le tampon**

CONFIDENTIEL
Secret médical

***Le patient ou une tierce personne mandatée par le patient vient chercher ses résultats :**

- Le patient vient chercher ses résultats :
 - o La secrétaire colle sur l'ordonnance un post it et note « Passera prendre ses résultats ».
 - o Au moment de la remise des résultats, la secrétaire donne les résultats après contrôle de son identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille) sauf si connu du personnel du laboratoire.
- Une tierce personne est mandatée par le patient :
 - o La secrétaire demande au patient qui viendra chercher les résultats.
 - o La secrétaire précise sur l'ordonnance ou sur l'enveloppe l'identité de la personne mandatée ou un carton est remis au patient pour le donner à la personne qui viendra chercher le CR.
 - o Les résultats seront remis à la personne après vérification de l'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour...).
- Dans le cas où le patient ou la tierce personne mandatée par le patient ne vient pas chercher les résultats, ceux-ci sont conservés 7 jours. Si une adresse est renseignée dans le dossier patient les cartes de groupes sanguins et les résultats seront envoyés par voie postale.

*** Envoi par la poste au patient et au prescripteur**

- Ne sont édités que les comptes rendus d'examens complets
- Un pour le prescripteur et les différents correspondants
- Un pour le patient

Remarque : dans le cas d'une sérologie positive non connue (HIV, Hépatite C), le biologiste téléphone au prescripteur et le compte rendu est transmis au patient en fonction de l'avis du prescripteur.

En cas de retour d'un résultat avec la mention « destinataire inconnu à l'adresse » détruire le CR et mettre une remarque dans le dossier.

4.4. Communication des résultats par Fax

3

- Un autre centre hospitalier, un centre de soins ou un médecin de ville peuvent demander que des résultats leur soient faxés. Dans ce cas, un contrat est obligatoire avec le praticien ou la structure de manière à vérifier que l'envoi est bien effectué sur un fax professionnel respectant les conditions de confidentialité. Pour se faire, la fiche GCS/E/E3/ENR04 « Convention de preuve : résultats transmis par fax » sera envoyée au destinataire. Les fax « autorisés » sont enregistrés dans le document d'enregistrement : GCS/E/E3/ENR06 « Liste des conventions de preuve ».
- Certains fax sont envoyés automatiquement après validation biologique (paramétrage en fonction du correspondant –ex : LBM B2A, CH Saint Dié, etc). En cas de demande d'un envoi systématique, le pilote du processus post analytique doit donner son accord pour le paramétrage.
- Pour les autres, chaque fax est précédé de la feuille GCS/E/E3/ENR01 « Feuille de confidentialité des résultats transmis par fax » à l'exception de l'EFS (numéro pré enregistré).
- Une fois faxé, vérifier la mention « OK » sur le rapport d'émission du fax et conserver ces rapports.

Remarque : les résultats de sérologie ne sont pas faxés avant d'avoir l'autorisation du biologiste.

En cas de demande de fax interne à l'établissement, voir avec un biologiste pour définir si besoin spécifique de droits particuliers sur le serveur.

4.5 Communication des résultats par téléphone

4

- * Les résultats peuvent être demandés :
 - Par tous les services de soins ;
 - Par les médecins de ville ;
 - Par un autre centre hospitalier ou tout autre centre de soins si le patient a été transféré ;
 - Par le patient lui-même.

Dans tous les cas avant de communiquer des résultats il est très important :

- De vérifier le nom du patient, son prénom, sa date de naissance.
- De s'assurer de la fonction de l'interlocuteur (patient, IDE ou Médecin ...).
- De s'assurer de la bonne compréhension des résultats.

Les patients qui souhaitent que les résultats soient communiqués par téléphone doivent le faire savoir à la secrétaire. Dans ce cas, leur numéro de dossier d'enregistrement leur sera donné et le patient devra rappeler ce numéro lors de son appel. Si le patient souhaite qu'une tierce personne appelle à sa place, il est nécessaire de le faire préciser par le patient et de le noter dans le dossier patient.

ATTENTION

Aucun résultat de Groupe sanguin, de sérologie VIH, VHC VHB et syphilis ne sont communiqués par téléphone au patient.

- * Les résultats peuvent être communiqués :
 - Par le secrétariat

Seuls les résultats d'INR entre 1,0 et 5,0, validés par les biologistes peuvent être communiqués par les agents du secrétariat, pendant les heures d'ouverture du laboratoire (07h30-17h30). Les résultats d'INR supérieur à 5,0 seront communiqués par les techniciens et/ou biologistes.

Les HCG peuvent être transmis par les secrétaires sur le site de Remiremont.

- Par les techniciens

24h sur 24, les techniciens ont le devoir de communiquer le plus rapidement possible et après vérification, tout résultat critique pouvant nuire au pronostic vital du patient dans les services hospitaliers ou au médecin prescripteur (cf. GCS/E/E2-1/INS01 Grille des critères d'alarme). Les cas particuliers sont définis dans le document GCS/E/E2-1/INS01.

En cas d'AES, pour les résultats négatifs d'HIV du patient source, transmettre le résultat au médecin SAU.

L'ALTIR n'est pas considéré comme un service hospitalier.

- Par les biologistes

Tout résultat qui demande des renseignements appropriés ou une prestation de conseil.

Les résultats pathologiques des patients en consultation d'anesthésie sont transmis à :

- L'anesthésiste d'astreinte (DECT 7311) pour le **CH Emile Durkheim**.
- L'anesthésiste référent (DECT 4840) de 8h à 18h ou à défaut l'anesthésiste de garde selon le planning pour le **CH de Remiremont**

La communication des résultats devant être tracée, la personne habilitée transmettra un résultat par téléphone selon le mode opératoire GCS/E/E3/MO01 Communication des résultats par téléphone ou par fax.

4.6 Communication des résultats par Internet (mails cryptés)

5

Sur demande des médecins de ville, il est possible de transmettre par liaison cryptée, les résultats d'examen provenant de notre laboratoire, directement de notre système informatique vers le système informatique du médecin.

Lors de la mise en place de cette liaison la connexion sera validée par l'envoi d'un dossier test avec une demande de retour de ce dossier selon le mode opératoire GCS/H/H2/MO01 Création des codes médecins sur TD Nexlabs.

Il est possible d'avoir des médecins qui ne reçoivent que des CR par mail.

4.7 Cas particuliers :

- **Cartes de groupe sanguin :**

Les cartes sont éditées après leur validation biologique. L'édition en format papier n'est réalisée qu'en un seul exemplaire.

Pour Epinal : Les cartes sont conservées 3 jours au laboratoire.

Si la carte n'a pas été réclamée par un service, celle-ci est mise dans la boîte aux lettres du dernier service dans lequel le patient est ou a été hospitalisé.

Pour Remiremont : Les cartes sont distribuées dans les casiers des services sauf pour les externes et les urgences où elles sont mises de côté au laboratoire avant envoi et pour les consultants externes du service des Urgences, la carte de groupe sanguin réservé au dossier médical est déposée au-delà de 15 jours au niveau du casier réservé au service des archives.

- **Edition de duplicata :**

- L'édition ponctuelle de duplicata est autorisée après accord du biologiste et les duplicatas sont vérifiés par les biologistes sauf cas particulier. Un duplicata peut être nécessaire pour renvoyer un fax déjà émis.

- Cas particulier :

Aucun duplicata de carte de groupe n'est effectué.

- **Examens en retard** :

Si ce retard est jugé critique par le biologiste, ce dernier prévient les services avec les moyens appropriés (courriel, note de service, cadre de garde ...).

- **Résultats des services d'urgence** :

Les résultats peuvent être donnés au patient pour les urgences de Remiremont si le patient n'est pas hospitalisé. Les résultats de certains examens (examens directs des hémocultures ou autres prélèvements de bactériologie, présence de cellules anormales sur un frottis sanguin,...) de patients ayant consultés aux Urgences et non hospitalisés au CH de Remiremont ou rentrés à domicile peuvent être communiqués au médecin urgentiste référent du jour à l'UHTCD joignable au 03.29.23.70.07.

Pour service des urgences d'Epinal appeler le médecin prescripteur pour les résultats urgents immédiats ou l'absence de possibilité de faire les examens. Pour les examens à durée longue de rendu appeler le médecin du Box Nuit de 18h30-8h30, T GENELOT (23901) la semaine et le médecin de UHTCD le samedi et dimanche. Le planning des médecins est disponible sur l'intranet et afficher au laboratoire à l'ensemencement et au secrétariat.

- **Patient d'addictologie** :

Les résultats sont uniquement envoyés au service et pas au patient sauf mention explicite sur l'ordonnance.

- **Biologie délocalisée** :

Les données brutes automatiques sont à conserver (ou à retranscrire) dans le dossier médical du patient (point 5.8.3 de la norme 22870).

- **Examens pour un patient mineur ou un majeur protégé par la loi** :

Les résultats ne sont rendus qu'au médecin prescripteur et/ou au représentant légal sauf pour les examens relatifs aux infections sexuellement transmissibles, à la contraception, à l'interruption volontaire de grossesse, aux examens prescrits par le planning familial ou si le mineur s'y oppose. Dans ces derniers cas, les résultats ne seront pas communiqués au représentant légal et pourront être transmis directement au patient.

- **Examens transmis à un laboratoire spécialisé** :

Tous les résultats transmis à un laboratoire spécialisé sont visés par un biologiste conformément à la procédure de validation biologique GCS/E/E2-1/PR01.

Pour les patients venus en consultation externe, le compte-rendu des résultats d'examen reçu du laboratoire spécialisé est joint directement au reste du compte-rendu.

Concernant les examens envoyés au CHRU de Lille, une liaison informatique a été mise en place.

Les résultats sont disponibles dans le dossier patient et sont visibles dans le serveur de résultats en format PDF (intégration directe pour CHRU de Lille ou via fonction ATD pour les autres laboratoires).

Ces résultats sont validés par un biologiste.

- **Examens de cytogénétique ou de biologie destinés à établir un diagnostic prénatal** :

Le résultat est remis uniquement au médecin prescripteur qui informera le patient.

- **Examens demandés par une compagnie d'assurance** :

Le résultat est remis uniquement au patient qui est libre d'en faire l'usage qu'il souhaite.

- **Examens demandés par un médecin du travail :**

Le résultat est remis uniquement au médecin du travail qui informera le patient, sauf indication contraire du médecin du travail.

Pour Remiremont : un exemplaire est également transmis à la patiente sur directive du Dr Pontier.

- **Examens demandés sur réquisition judiciaire :**

Les résultats des demandes d'examens effectués sur réquisition judiciaire sont adressés sous enveloppe cachetée à l'autorité requérante.

- **Examens demandés par la préfecture (commission du permis de conduire) :**

Résultats adressés uniquement au patient (indication sur ordonnance).

Les examens du personnel de la préfecture sont à traiter comme des examens de médecine du travail.

- **Cas où le patient est venu sans ordonnance :**

Les résultats sont transmis au patient et au médecin référent renseigné par le patient lors de sa venue. Dans le cas où ce dernier n'a pas signalé de médecin référent, les résultats sont adressés au patient et si une prise en charge est nécessaire, le biologiste prend les mesures adéquates.

- **Cas où le prescripteur et le patient sont injoignables**

S'il est urgent de communiquer les résultats (pronostic vital en jeu), le biologiste doit prévenir le SAMU (15).

Tous les moyens en notre possession peuvent être utilisés.

4.8 Modification d'un compte-rendu

La modification d'un compte-rendu ne peut se faire qu'après avis d'un biologiste.

- Un nouveau compte-rendu est adressé au destinataire en ajoutant le commentaire **MODIF** en remarque dossier. La date, l'heure, la personne qui effectue la modification, le résultat précédent ainsi que l'objet de la modification doivent être précisés.

Le biologiste peut vérifier si les résultats ont été visualisés sur le serveur en allant sur l'audit du dossier dans TD Nexlabs. Cet audit doit aussi prendre en compte les résultats transmis au patient (TD PAT ou envoi par courrier).

En cas de modification du CR une NC doit être renseignée dans Gesqual pour expertiser la cause et pouvoir faire une étude des tendances de ces problèmes.

5. Classement et archivage

Se référer à :

« GCS/G/G3/PR01 : Archivage » et « GCS/G/G3/ENR01 : Tableau récapitulatif des enregistrements et archivage »