



# 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 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 :

Néant

## 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 : <ul style="list-style-type: none"><li>- les explorations fonctionnelles (Test au synacthène, HGPO, prolactine),</li><li>- les myélogrammes,</li><li>- les prélèvements mycologiques et gynécologiques,</li><li>- les tests de la sueur,</li><li>- les temps de saignement,</li></ul> <b>Attention : ne pas prendre de RV supplémentaires lorsqu'un temps de saignement est prévu.</b>	

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).

Après vérification des renseignements (orthographe exact 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
- Recueil 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 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.



## 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'exams.

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 exact 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.

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
- Recueil 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 (C2/MO-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'exams.

La secrétaire vérifie les renseignements (orthographe exact 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.

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
- Recueil 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 – Modalités d'ouverture du 2<sup>ème</sup> guichet d'accueil :**

En présence de 4 secrétaires sur le planning :

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

En présence de 5 ou 6 secrétaires sur le planning :

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

**E – 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,
- Les temps de saignement,

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 (V4b/P-LAB-01).

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 (V4b/P-LAB-01).

## **VI – EXEMPLAIRES EN CIRCULATION :**

<b>Nombre d'exemplaires</b>	<b>Localisation</b>
1	Guide de prélèvement (INTRANET)
1	Secrétariat – Accueil des externes
1	Bureau de la qualitiennne