



# Manuel de prélèvement

## Communication, transmission des résultats

Réf. : MP\_LABO.2019.015

Page : 1 / 1

Application : 04/10/2019

PROCESSUS RÉALISATION/Processus 3 - Réaliser le préanalytique

### **1 Réclamation**

Toute réclamation émise par un client ou un partenaire du laboratoire, quelque soit son mode d'expression (réclamation formulée oralement, via Viskali ou par courrier électronique ou postal), est prise en compte et traitée selon les modalités décrites au sein de la procédure « Traitement des non-conformités et réclamations ».

### **2 Communication des résultats**

Les résultats urgents ou pathologiques sans antécédent sont communiqués d'après des listes de résultats pathologiques à téléphoner ou consignes figurant aux postes de travail, ou d'après les indications portées sur la demande. L'appel est tracé dans le dossier biologique. Le nom de l'interlocuteur est systématiquement demandé à des fins de traçabilité.

### **3 Prestation de conseils**

Les échanges entre les biologistes médicaux et les clients sont multiples et concernent différents sujets relatifs à la prise en charge des patients. Il s'agit notamment de conseils sur les cas cliniques individuels et sur l'interprétation des résultats des examens. Ceux-ci sont tracés dans le dossier informatique du patient.

### **4 Transmission des résultats**

Tous les résultats font l'objet d'une validation biologique.

Pendant les périodes de permanence des soins, ils sont transmis par un technicien sous la responsabilité du biologiste médical d'astreinte. Dans tous les cas, le biologiste médical est joignable et en mesure d'intervenir sur site dans les délais compatibles avec les impératifs de sécurité des patients et les demandes d'information des prescripteurs.

Toute modification de résultat est signalée au prescripteur et tracée.