

### 1. Objet et domaine d'application

Ce dépliant a pour but de répondre du mieux possible aux questions les plus courantes que les patients se posent à propos du laboratoire. Cette liste de questions-réponses n'est toutefois pas exhaustive et les patients ont la possibilité de poser d'autres questions aux secrétaires lors de l'enregistrement de leur dossier ou bien aux biologistes lors des commentaires oraux proposés.

### 2. Documents associés

- C1 – INS12 « Accueil du patient »
- B1 – ENR02 « Enquête de satisfaction »

### 3. Responsabilités

Il appartient à chaque personne présente à l'accueil (infirmière, secrétaire, préleveuse, biologiste...) de proposer ce guide aux patients, voire d'y apporter des réponses complémentaires sur demande.

### 4. Déroulement de l'activité

Néant

### 5. Classement, sauvegarde et archivage

Sans Objet.

## Qui êtes-vous ?

Le laboratoire a été créé en 1968. Depuis, nous entretenons une relation de confiance avec nos patients. Principal acteur de biologie médicale libérale du département, nous traitons jusqu'à 1300 dossiers par jour, dans nos 9 sites de la région bastiaise.

## Réalisez-vous toutes les analyses ?

Nous réalisons sur place un large panel d'analyses de biologie polyvalente et spécialisée, dont certaines exclusives (AMP : Assistance Médicale à la Procréation). Certains examens (biologie très spécialisée, anatomopathologie) sont confiés à des laboratoires partenaires en qui vous pouvez avoir toute confiance.

## Mon prélèvement peut-il être fait à domicile ?

Oui en principe. Il suffit pour cela d'appeler au laboratoire. Nous vous enverrons un(e) infirmier(e) libéral(e) de votre choix en fonction de vos disponibilités. Ce service est remboursé si le médecin a marqué « à domicile » sur la prescription, sinon le déplacement vous sera facturé. Attention, certaines analyses nécessitent que le prélèvement soit réalisé au laboratoire.

## Faut-il prendre rendez-vous avant de venir au laboratoire ?

C'est inutile sauf pour certaines analyses particulières comme les tests dynamiques sur plusieurs heures, les recherches d'intolérance aux sucres, les tests de biologie de la reproduction (spermogramme, test de Hühner) ou les consultations d'AMP.

## Faut-il être à jeun avant le prélèvement ?

Cela dépend des examens prescrits par votre médecin. Certaines analyses ne sont interprétables que si vous respectez certaines conditions. Sauf indication contraire de votre médecin, les prélèvements pour les analyses suivantes nécessitent certaines précautions :

- Glycémie, Exploration d'une Anomalie Lipidique (Cholestérol et Triglycérides) ou d'une intolérance aux sucres : jeune strict de 8 à 12h (ingestion d'eau seulement). Une collation (boissons chaudes, viennoiseries) vous sera proposée juste après le prélèvement.
- Glycémie post-prandiale : 2 h après le début du repas.
- ACTH / Cortisol entre 7 et 9 h (+ éventuellement 18h)
- Prolactine : à jeun et après 10 min de repos
- Bilan de fertilité féminin : au 3<sup>ème</sup> jour du cycle
- Spermogramme et test de Hühner : après 2 à 7 jours d'abstinence et 5 à 12 h après le rapport pour le test de Hühner.

Certaines analyses plus rares sont à faire après un régime alimentaire précis ou dans des circonstances particulières qui vous seront expliqués par le laboratoire.

## Puis-je prendre mon traitement habituel avant le prélèvement ?

Ne changez rien à vos habitudes, sauf si les analyses concernent directement le dosage d'un médicament. Dans ce cas votre médecin ou le laboratoire vous dira si le traitement doit être pris avant (ex : 3-4h avant pour les héparines de bas poids moléculaire), ou après le prélèvement (exemple : Tacrolimus)

## Quels renseignements dois-je donner au laboratoire avant le prélèvement ?

Certaines informations que vous-même ou le médecin pouvez apporter sur votre état de santé ou votre traitement sont importantes pour que le biologiste puisse interpréter les résultats. Dans des cas comme le suivi de la grossesse ou des traitements anticoagulants, certaines ALD, elles sont même indispensables et les secrétaires ou les préleveurs seront amenés à vous interroger. Enfin pour quelques cas particuliers (Tests Génétiques, Assistance Médicale à la Procréation), une attestation de consultation avec votre consentement éclairé est obligatoire.

## Quels documents médicaux ou administratifs doit-on amener au laboratoire ?

Vous devez vous munir de votre prescription ainsi que des documents nécessaires au remboursement de votre dossier. C'est-à-dire :

1. Votre Carte Vitale à jour, ou au minimum l'attestation papier de la caisse à laquelle vous êtes rattaché.
2. Votre carte de mutuelle en cours de validité, et prenant en charge les actes de laboratoires de biologie, afin que nous puissions vous faire bénéficier du tiers payant.

## Comment les analyses sont-elles remboursées ?

Leur tarif est fixé par la sécurité sociale. C'est la nomenclature des actes de biologie médicale. Les analyses y figurant sont remboursées en fonction de votre couverture (caisse et mutuelle : nous acceptons la CMU, l'ACS et l'AME) et de la prescription du médecin. Certaines analyses ne figurant pas dans la nomenclature ne sont malheureusement pas remboursées et vous devrez les régler. N'hésitez pas à demander aux secrétaires lors de l'enregistrement si une partie du montant est à votre charge (elles le précisent habituellement). Sachez que le laboratoire fait le maximum pour que vous ayez à payer le moins possible (tiers payant, recherche d'accords avec les différents organismes).

## Puis-je réaliser des analyses sans prescription ?

Une consultation médicale préalable à la prescription d'analyses est toujours préférable. Toutefois, vous pouvez demander à réaliser à votre initiative les analyses de votre choix, et demander conseil pour cela à un biologiste. Le bilan vous sera alors facturé au prix de la nomenclature sauf si une prescription médicale nous parvient avant la clôture du dossier. Il en est de même pour une demande de prélèvement ou d'envoi vers un laboratoire différent après vérification des conditions requises. Attention, pour les analyses rentrant dans le cadre des maladies à déclaration obligatoire (sérologie HIV, des hépatites virales, brucellose...) les coordonnées d'un médecin traitant sont obligatoires.

## Combien de temps dois-je prévoir pour un prélèvement au laboratoire ?

Il est généralement aisé de se garer à proximité immédiate de nos laboratoires. Le temps d'attente moyen entre votre entrée dans le laboratoire et la fin du prélèvement est de 5 à 10 min et excède rarement 15 min sauf circonstances particulières. L'heure de pointe, si vous voulez l'éviter, se situe entre 7 h et 10 h.

## Comment se déroule le prélèvement ?

Nous faisons le maximum pour qu'il se déroule du mieux possible. Le personnel est entraîné et expérimenté, les locaux et le matériel sont adaptés au type de prélèvement à réaliser. Notre objectif est de faire en sorte que le prélèvement soit à la fois de qualité optimale pour la réalisation des analyses, le moins désagréable possible pour vous et sans risque pour le personnel. Vous pouvez ainsi demander à être prélevé par la personne à laquelle vous êtes habitué, pour les veines difficiles nous utilisons des aiguilles très fines, des mesures spéciales sont prévues pour les enfants (personnel spécialisé, pommade anesthésiante, aiguilles et tubes particuliers).

## Mes résultats sont-ils fiables ?

Le laboratoire VIALLE a été le premier laboratoire en Corse à obtenir l'accréditation COFRAC en Mars 2003 et tous nos sites sont accrédités (Accréditation n°8-1365, Liste des sites et portées disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)). L'accréditation atteste à la fois de la qualité de l'organisation et de la compétence technique de la structure. Elle couvre en outre un large panel d'analyses. Toutefois nous ne sommes pas infaillibles. C'est pourquoi, si vous ou votre médecin avez un doute sur l'un de vos résultats, n'hésitez pas à en parler à un biologiste.

## Quand mes résultats seront-ils prêts ?

Le degré d'automatisation et d'organisation du laboratoire permet la réalisation de 90% des analyses dans la journée et la plupart des bilans vous seront ainsi rendus le jour même. Nous avons également des procédures pour les demandes urgentes qui nous permettent de raccourcir si besoin les délais. Certains examens demandent toutefois des délais plus longs. Au moment de l'enregistrement ou du prélèvement, un délai indicatif vous sera communiqué (il peut être raccourci ou allongé selon les cas : traitement en urgence ou au contraire, contrôle ou examens complémentaires nécessaires...).

## Comment puis-je récupérer mes résultats ?

Pour garantir le secret médical, une carte de confidentialité vous est remise après le prélèvement. Votre numéro de dossier y figure. Pour récupérer vos résultats, vous pouvez venir au laboratoire et la donner au secrétariat (ou borne d'impression) pour édition soit la confier à une personne de confiance qui les retirera à votre place. Si vous voulez les obtenir par téléphone, nous vous demanderons votre numéro de dossier.

La communication de vos résultats par voie électronique sécurisée, via notre site Internet, est également possible. Faites-en la demande lors de votre accueil, et pourrez ainsi vous connecter de façon sécurisée à notre site pour consulter vos résultats.

Enfin, vous pouvez demander à ce que vos résultats vous soient envoyés par courrier.

## Mes résultats sont-ils transmis à mon médecin ?

Oui, sauf demande contraire de sa part, ils sont transmis au prescripteur ainsi qu'à tout médecin de votre choix, par messagerie électronique sécurisée, fax, courrier, téléphone, serveur de résultat ou directement par votre intermédiaire. Dans certains cas (dépistage trisomie 21, médecine préventive) seul le médecin reçoit le résultat et vous en fait part directement. Pour les bilans d'assurance, vous devez

envoyer vous-mêmes les résultats ou demander explicitement au laboratoire de s'en charger.

### Comment les résultats urgents sont-ils gérés ?

Chaque fois que le biologiste estime qu'il y a un risque important ou immédiat pour votre santé, le laboratoire prend toutes les dispositions pour que votre médecin en soit informé dans les meilleurs délais. En cas d'indisponibilité, nous contactons le patient ou ses proches, l'infirmier libéral, voire le SAMU en cas de risque vital.

### Peut-on m'expliquer mes résultats ?

Bien sûr. Nos comptes rendus d'analyses sont conçus pour être aussi clairs et informatifs que possible avec les valeurs de référence, les résultats antérieurs, des règles d'interprétation, des graphes etc. De plus, nos Biologistes sont disponibles pour vous apporter les commentaires ou les éclaircissements nécessaires dans leur domaine de compétence. N'oubliez pas que l'interprétation la plus complète de vos résultats sera faite par votre Médecin qui détient toutes les informations relatives à votre état de santé et votre traitement.

### Qui sont vos Biologistes Médicaux ?

Ce sont des Médecins ou des Pharmaciens spécialisés qui ont fait 10 ans d'études afin de pouvoir vous apporter toute la compétence nécessaire dans les différents domaines de la Biologie Médicale. Nous formons une équipe soudée de biologistes, au sein d'une structure dont tous les personnels œuvrent chaque jour pour apporter le meilleur service possible au patient et au prescripteur.

### SUGGESTIONS :

Merci de nous faire part de vos suggestions, remarques ou critiques concernant :

- Des informations que vous souhaiteriez voir figurer sur ce guide
- Le fonctionnement global du laboratoire et la qualité de service rendu.

### A remettre au secrétariat :

Suggestions/Remarques/Critiques : .....

.....

.....

.....

Identité, si réponse souhaitée : .....

.....

### Site de Lupino

Immeuble Santa Maria / 20600 Bastia

Lun-Ven: 7h00 à 19h00 – Sam: 7h00 à 18h00

Tel : 04 95 30 17 40

### Site St François

2 rue St François / 20200 Bastia

Lun-Ven: 7h00 à 19h00 – Sam: 7h00 à 12h00

Tel : 04 95 34 81 20

### Site du Bastio Furiani

Résidence le Bastio / 20600 Furiani

Lun-Ven: 7h00 à 19h00 – Sam: 7h00 à 12h00

Tel : 04 95 34 84 84

### Site du Nebbio

Résidence Tamaris / 20217 St Florent

Lun-Ven: 7h à 12h30 - 14h30 à 18h – Sam: 8h à 12h

Tel : 04 95 37 18 99

### Site Santa Devota

Centre commercial / 20290 Borgo

Lun-Ven: 7h00 à 19h00 – Sam: 7h00 à 12h00

Tel : 04 95 38 31 58

### Site de l'Annonciade

Les Asphodèles bat B / 20200 Bastia

Lun-Ven: 7h à 12h30 - 14h30 à 18h00

Tel : 04 95 34 41 63

### Site de Toga

Chem. Fort Toga / 20200 Ville di Pietrabugno

Lun-Ven : 7h00 à 12h30

Tel : 04 95 34 94 10

### Site du Cap

Imm.U Boscu Oru/20200 San Martino di Lota

Lun-Ven : 7h00 à 19h00 – Sam : 7h00 à 12h00

Tel : 04 95 31 17 03

### Site de Casamozza

Imm. Maria Paola / 20290 Lucciana

Lun-Ven : 6h00 à 18h00 – Sam : 7h00 à 12h00

Tel : 04 95 59 02 27



Laboratoires de Biologie Médicale  
Multisite VIALLE

## GUIDE DU LABORATOIRE A L'USAGE DES PATIENTS

« Mieux se connaître pour  
mieux se soigner »



Rendez-vous sur notre site :  
[www.labovialle.com](http://www.labovialle.com)