

 CESAM LA DIAGNOSE Laboratoire d'Analyses Médicales et Biologiques 06 89 24 33 Aïdjan 06 - Tél: 22 41 43 13	MANAGEMENT DE LA QUALITE	<i>PR1/MAN2/V4</i>
	MANUEL	Révision : 2028 Localisation : laboratoire Nombre de Page : 26 Date de retrait :

INFORMATION DU LABORATOIRE A DESTINATION DES PATIENTS ET UTILISATEURS

Diffusion :		
Destinataire	Pour action	Pour information
Tout le personnel	x	
Autres		x

Rédacteur	Réviser	Vérificateur	Approbateur
Nom : EKRA FLORENCE Fonction : RQ Date : 22/12/21 Visa :	Nom : EKRA FLORENCE Fonction : RQ Date : 27/07/2026 Visa :	Nom : N'DRI NATHALIE Fonction : Resp. Pré-analytique Date : Visa :	Nom : ALLA YEBOUE Fonction : DIRECTEUR Date : Visa :

Liste de diffusion au personnel (réf. *SMQ2/EN5/V3*) en annexe

En signant cette page, les prestataires confirment qu'ils ont lu ce Manuel et s'engagent à l'appliquer

Historique de révision :		
Date et version :	Initial du réviseur	Nature de la modification :
22/12/2021 Version 1	NA	Création du document
08/05/2023 Version 2	EF	Révision annuelle : modification du cartouche supérieur
12/05/2025 Version 3	EF	Modification du titre « guide à l'usage de clients » Modification de l'introduction Modification du paragraphe 1 à 7
27/07/2026 Version 4	EF	Modification de l'indexation des documents

Table des matières

I. ADRESSE OU LES ADRESSES DU LABORATOIRE, LES HEURES D'OUVERTURE ET LES COORDONNEES DE CONTACT	4
1.1. Adresses.....	4
1.2. Les heures d'ouverture et de fermeture du laboratoire	4
1.3. Coordonnées des contacts.....	4
1.4. Les types d'activités offertes par le laboratoire, y compris les examens sous-traités à d'autres laboratoires	5
II. LES PROCEDURES CONCERNANT LES DEMANDES D'EXAMEN(S) ET LE PRELEVEMENT DES ECHANTILLONS	5
2.1 Identification et demande d'analyse	5
2.2 Complément d'information	6
2.3 Le prélèvement	6
2.3.1 Conditions de prélèvements en Biochimie	6
2.3.2 Condition de prélèvement en Bactériologie	7
2.4 Les instructions relatives au transport des échantillons, y compris les besoins spéciaux de manutention	10
2.5 Réception des Echantillons biologiques.....	10
III. LE PERIMETRE DES ACTIVITES DU LABORATOIRE ET LE DELAI PREVU DE MISE A DISPOSITION DES RESULTATS.....	10
IV. LA DISPONIBILITE DE PRESTATIONS DE CONSEIL	21
V. <i>LES EXIGENCES CONCERNANT LE CONSENTEMENT DU PATIENT</i>	21
VI. LES FACTEURS CONNUS POUR AVOIR UN IMPACT SIGNIFICATIF SUR LA REALISATION DE L'EXAMEN OU L'INTERPRETATION DES RESULTATS	21
6.1 Les critères du laboratoire en matière d'acceptation et de rejet des échantillons.....	21
6.2 Une liste des facteurs connus comme étant susceptibles d'influer sur la réalisation de l'examen ou l'interprétation des résultats	21
VII. <i>LE PROCESSUS DE RECLAMATION DU LABORATOIRE</i>	25
7.1 La gestion des réclamations ou de tout autre retour d'information de la part des clients (cliniciens, des patients, du personnel de laboratoire ou autres parties intéressées).	25
7.2 Le suivi et l'efficacité des actions correctives et préventives prises suite à des plaintes et retour d'information.....	25
8. DOCUMENTS ASSOCIES	26

INTRODUCTION

Le Laboratoire CESAM LA DIAGNOSE est un laboratoire privé situé sur le Boulevard des Martyrs (le Latrille, Abidjan Deux Plateaux).
L'Arrêté N° 254 / MEMSP / DGPS / DEPS / S-DESPA autorise la création du laboratoire en 2005.

Il est dirigé par Dr. ALLA YEBOUE, médecin biologiste.
En vue d'offrir à ses clients des services conformes à leurs besoins et à leurs attentes, CESAM LA DIAGNOSE est accrédité par le CRESAC depuis le 07 Juin 2022 à la norme ISO 15189.

I. ADRESSE OU LES ADRESSES DU LABORATOIRE, LES HEURES D'OUVERTURE ET LES COORDONNEES DE CONTACT

1.1. Adresses

- **Emplacement du laboratoire**

CESAM LA DIAGNOSE est situé à Abidjan, deux plateaux sur le boulevard des martyrs, à 300 mètres du super marché U (ex SOCOCE), en face de Coris Bank.

- **Contact**

Téléphone : (225) 2722414313

CEL : (225) 0789848517

Whatsapp : 0789848517

Email : cesamladiagnose@gmail.com

Site internet : <https://cesam.ci>

1.2. Les heures d'ouverture et de fermeture du laboratoire

Le laboratoire est ouvert : Du Lundi au Vendredi de 07H00 à 18H30

Le Samedi de 07H00 à 12H30

Il n'y pas de service après fermeture

1.3. Coordonnées des contacts

POSTES	NOMS ET PRENOMS	CONTACT
Directeur Général	Dr ALLA YEBOUE	07 07 91 53 57
Relation Clientèle	ANTONIO BROU DELLOGNE	07 07 21 26 77
	ALLA EMMANUEL	07 08 85 46 80
Responsable Qualité	HIEN FLORENCE EPSE EKRA	07 47 45 25 27
Responsable de l'Hygiène et la Biosécurité :	BRINDOU KOUASSI AKPAH GEORGES	07 09 55 04 64
Responsable Accueil-caisse	N'GUESSAN NATHALIE EPSE N'DRI	07 77 77 14 91

1.4. Les types d'activités offertes par le laboratoire, y compris les examens sous-traités à d'autres laboratoires

- Ses missions :
 - Exécuter les requêtes d'analyses biologiques
 - Former le personnel de santé exerçant dans le domaine de la biologie
- Les unités

Il dispose de deux (2) Unités analytiques:

Unité	Responsable
L'unité de biologie : - Biochimie - Hématologie - Immunologie - Hormonologie - Parasitologie (goutte épaisse)	BRINDOU KOUASSI AKPAH GEORGES
L'unité de Microbiologie : - Bactériologie - Parasitologie - Virologie	ZANGLE KOUAME LOU KOELE

II. LES PROCEDURES CONCERNANT LES DEMANDES D'EXAMEN(S) ET LE PRELEVEMENT DES ECHANTILLONS

2.1 Identification et demande d'analyse

Tout échantillon transmis doit impérativement comporter le nom et prénom du patient, la date, et la liste des analyses prescrites.

Sur le formulaire de demandes d'analyses, vous devez renseigner les informations suivantes :

- L'identification du patient, y compris le sexe, la date de naissance, les détails d'emplacement/contact du patient et un identifiant unique;
- le nom ou l'identifiant unique du clinicien, prestataire de soins ou autre personne légalement autorisée à prescrire des examens ou à utiliser les données médicales, avec le destinataire du compte rendu et les données de contact;
- le type d'échantillon primaire et, le cas échéant, le site anatomique d'origine;
- la nature des examens prescrits;

- les informations cliniques pertinentes concernant le patient et la prescription, pour la réalisation de l'examen et l'interprétation des résultats;
- la date et, le cas échéant, l'heure du prélèvement de l'échantillon primaire;
- la date et l'heure de la réception de l'échantillon.

2.2 Complément d'information

- Demander directement au client les informations manquantes
- Porter ces informations sur le bulletin d'analyse

2.3 Le prélèvement

Pour chaque analyse, les prélèvements biologiques doivent être effectués et conservés selon les modalités indiquées dans le présent document.

Dans le cas d'une prescription ou figurent plusieurs analyses, il est impératif de nous transmettre un nombre d'échantillon suffisant.

2.3.1 Conditions de prélèvements en Biochimie

Pour les paramètres sanguins de la Biochimie, un seul tube bien rempli sera nécessaire

- Hyperglycémie provoquée par voie orale
 - Être « à jeun » depuis au moins 10 heures (dernier repas la veille au soir).
 - Ne pas mâcher de chewing gum ; ne pas fumer
 - S'abstenir de prendre tout médicament non prescrit par un médecin
 - Vous rendre au centre de prélèvement
 - Apporter avec vous 2 sachets de glucose anhydre
 - Faire part au préleveur de tout médicament que vous avez pris les 3 derniers jours précédents le prélèvement
- Collecte des urines pour le dosage de la protéinurie de 24H
 - Recommandations
 - S'abstenir d'activité physique intense
 - S'abstenir d'un régime hydrique inhabituel pendant les 24 heures de collecte.
 - Limiter les déplacements pendant la période de collecte.
 - Collecter les urines pendant la période de collecte (indiquée ci-dessous). Cette collecte peut se faire en tout lieu permettant une collecte entière et propre.
 - Eviter de débiter le recueil un samedi
 - Période de collecte
 - Au réveil du jour J, faire les premières urines du matin dans les WC comme d'habitude.

- Marquer immédiatement l'heure, juste après.
- Dès lors, recueillir et collecter dans les bouteilles dédiées à cet effet, toutes les autres urines de la journée et de la nuit jusqu'au matin du jour J+1.
- Au réveil du jour J+1, recueillez et collectez les premières urines du matin dans les bouteilles jusqu'à la même heure marquée la veille et les apporter au laboratoire pour analyse.

- Procédure de recueil

L'azide de sodium est préalablement introduit dans les bouteilles.

Chaque fois que le besoin d'uriner se fait sentir :

- ouvrir la bouteille
- introduire l'extrémité effilée de l'entonnoir dans le goulot de la bouteille
- uriner dans la base large de l'entonnoir (miction complète)
- à la fin de la miction, retirer l'entonnoir de la bouteille et fermez la bouteille.
- Conserver la bouteille dans un endroit frais, à l'abri de la chaleur (< 25 °C) et de la lumière vive (ex : salle de bain, toilettes, ...)

NB : Ne pas rincer l'entonnoir et le conserver dans un sac en plastique propre jusqu'à sa prochaine utilisation.

2.3.2 Condition de prélèvement en Bactériologie

- Prélèvement du LCR

Ce prélèvement se fait dans les services cliniques. Lorsque les analyses de Biochimie, Bactériologie et de recherche de BK et de Cryptocoques sont demandées simultanément, acheminer à CESAM LA DIAGNOSE au moins 2 tubes sec de 4 ml

- Prélèvements génitaux

- ✓ Prélèvement génital chez la femme (prélèvement vaginal)

En cas de prescription d'un prélèvement vaginal, les précautions suivantes devraient être prises :

Sauf indication médicale, ce prélèvement ne devrait pas être fait :

- Pendant la période des règles,
- En cas de pose d'ovule depuis moins de 7 jours
- Lorsqu'un traitement antibiotique est en cours

Le jour du prélèvement, ne pas faire de toilette intime, avant de venir au laboratoire

NB : Lorsque le prélèvement doit être fait en dehors du laboratoire, prévoir deux (2) écouvillons (1 écouvillon pour l'Endocol et le second pour l'Exocol)

✓ Prélèvement génital chez l'homme (prélèvement urétral)

Ne pas uriner pendant au moins 3 heures avant la réalisation de l'examen.

En cas de prescription d'un examen d'urines, effectuer ce recueil, au moins 3 heures avant le prélèvement urétral.

✓ Prélèvement d'expectorations (crachats)

Ce prélèvement sera effectué de sorte à éviter de recueillir de la salive et de limiter la contamination par la flore buccale (les bactéries présentes dans la bouche)

Le matin, au réveil :

- Rincer la bouche avec un verre d'eau
- Retenir sa respiration pendant environ 5 secondes et tousser fortement
- Recueillir les sécrétions dans le pot prévu à cet effet en évitant de salir le corps du pot.
- Fermer correctement le pot.

✓ Prélèvement de selles

Cet examen sera à effectuer de préférence, au moment d'une diarrhée.

- Si les selles sont liquides :

Les recueillir directement dans le flacon.

- Si les selles sont molles ou moulées :

1. Les recueillir dans un récipient propre.
 2. À l'aide d'une spatule (en plastique ou en bois), mettre un morceau de la taille d'un citron dans le flacon stérile, fourni par le laboratoire.
 3. En cas de présence de pus ou de sang, prendre ces morceaux.
- Eviter de remplir le flacon à ras bord et bien visser le couvercle du flacon.
4. Faire parvenir le flacon au laboratoire le plus rapidement possible.

✓ Cas particuliers :

- Nourrisson ou personne ne portant des couches

Ne pas apporter la couche au laboratoire

1. Transférer rapidement, avant absorption des liquides, les selles dans le pot stérile, fourni par le laboratoire avec une spatule.
2. En cas de selles totalement liquides, un écouvillonnage rectal sera réalisé au laboratoire si possible.

○ Prélèvement d'urines en vue d'un ECBU

NB : Le résultat de l'examen dépend de la qualité du recueil qui sera fait.

Les indications devront donc être scrupuleusement suivies.

✓ Pour les femmes

Si possible ne pas avoir uriné depuis au moins 3 heures.

En cas de pertes vaginales, même minimales, mettre en place un tampon hygiénique et le retirer après avoir recueilli les urines.

1. Effectuer une toilette locale autour de l'orifice urinaire par un lavage au savon puis un rinçage à l'eau.
2. Commencer par uriner dans les toilettes (faire passer les premières gouttes d'urines).
3. Puis continuer dans le flacon donné par le laboratoire.
4. Fermer le flacon fermement et le faire parvenir au laboratoire

✓ Pour les hommes

Si possible ne pas avoir uriné depuis au moins 3 heures.

1. Effectuer une toilette locale autour de l'orifice urinaire par un lavage au savon puis un rinçage à l'eau.
2. Commencer par uriner dans les toilettes (faire passer les premières gouttes d'urine).
3. Puis continuer dans le flacon donné par le laboratoire.
4. Fermer le flacon fermement et le faire parvenir au laboratoire

✓ Prélèvement avec poche pour les enfants

1. Effectuer une toilette locale autour de l'orifice urinaire au savon puis un rinçage à l'eau. Pour les garçons (après avoir décalotté le prépuce pour les non circoncis).
2. Coller la partie adhésive autour de l'orifice urinaire et remettre la couche
3. Surveiller régulièrement l'émission d'urines. Il est conseillé de faire boire de l'eau
4. Changer la poche toutes les demi-heures, tant que l'enfant n'a pas uriné. À chaque changement, effectuer à nouveau une toilette.
5. Dès que les urines sont faites, décoller la poche, la refermer soigneusement grâce à la partie collante, la placer dans un flacon fermé puis le rapporter au laboratoire le plus rapidement possible.

Sinon le conservez au réfrigérateur (8 heures au maximum)

✓ Prélèvement chez les sujets porteurs de sonde vésicale à demeure

- Clamper la tubulure d'évacuation pendant 10 minutes afin de laisser l'urine s'accumuler

- Désinfecter soigneusement la zone de la tubulure prévue pour la ponction à l'aide d'alcool à 70°
- Ponctionner dans la tubulure après désinfection

En aucun cas, ne prélever dans le sac collecteur, ni rompre le caractère clos du système en déconnectant la sonde du sac collecteur.

Si l'examen est demandé à l'occasion d'un changement de sonde, il est recommandé de recueillir l'urine à partir de la nouvelle sonde.

✓ Patient incontinent ou handicapé

Effectuer le recueil par sondage aller/retour à l'aide d'une sonde de petit calibre chez la femme ou à l'aide d'un collecteur pénien chez l'homme.

2.4 Les instructions relatives au transport des échantillons, y compris les besoins spéciaux de manutention

La collecte et le transport des spécimens biologiques vers nos locaux sont sous la responsabilité et à la charge des services cliniques ou infirmiers préleveurs des clients/ partenaires. Cependant, ils sont tenus de respecter les exigences techniques liées aux conditions de transfert des spécimens biologiques :

- Température : est fonction de la nature de l'échantillon,
- Délai de transfert : le temps entre l'heure de prélèvement et d'arrivée de l'échantillon au laboratoire doit être inférieur à 6 heures,
- Intégrité physique,

Triple emballage : le prélèvement dans un récipient hermétiquement clos, lui-même dans un autre récipient de plus grand volume également hermétiquement clos et, le tout dans une glacière avec un bloc de glace pour garantir la qualité des analyses.

2.5 Réception des Echantillons biologiques

Les prélèvements *sanguins* à CESAM LA DIAGNOSE sont réalisés de 7H à 16H sans RDV.

Les prélèvements externes sont réceptionnés jusqu'à 16 H 30.

Les prélèvements bactériologiques sont réalisés sur Rendez Vous.

Cependant, lorsqu'un prélèvement arrive à une heure tardive, c'est-à-dire à la limite de la plage horaire de réception des échantillons, deux situations peuvent se présenter:

- ✓ Le bulletin d'analyse porte la mention « **urgent** ».

Le technicien se trouve ici face à un cas de conscience car le pronostic vital du patient peut être engagé. Le technicien réalisera l'analyse demandée et communiquera les résultats partiels ou définitifs selon le cas.

- ✓ Le bulletin ne porte pas la mention « urgent ». Le prélèvement est classé dans les examens de routine. Si l'analyse se déroule en plusieurs étapes, il s'agira pour le technicien de les entamer selon les contraintes biologiques.

III.LE PERIMETRE DES ACTIVITES DU LABORATOIRE ET LE DELAI PREVU DE MISE A DISPOSITION DES RESULTATS

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
HEMATOLOGIE						
Electrophorèse de l'Hémoglobine	Sang total sous EDTA	5 ml	Aucune	7 Jours	Voir procédure analytique	60
G.E. (Rech. D'hematozoaires)		5 ml / 1 gouttes		6 H	Voir procédure analytique	25
Groupe sanguin ABO, Phénotypage Rhésus		5 ml		6 H	Voir procédure analytique	110
Numération Formule Sanguine				6 H	Voir procédure analytique	30
Réticulocytes				6 H	Voir procédure analytique	10
Vit.de Sédim. VS				6 H	Voir procédure analytique	10
HEMOSTASE						
Fibrinogène	Sang total sous citrate (tube bleu)	3 à 5 ml (selon le tube)	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	20
Taux de Protrombine (TP)				6 H	Voir procédure analytique	20
Temps de Céph. Kaolin (TCA)				6 H	Voir procédure analytique	20
Temps de Céph. Howell (TH)				6 H	Voir procédure analytique	15
Temps de coagulation (TC)				6 H	Voir procédure analytique	10
Temps de Saignement (TS)		3 à 5 ml (selon le tube)	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	13
Rétractibilité du caillot				6 H	Voir procédure analytique	10
BIOCHIMIE						
Acide Urique	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	10
Apo A1				6 H	Voir procédure analytique	40

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
Apo B				6 H	Voir procédure analytique	40
Bilirubine Totale				6 H	Voir procédure analytique	25
Bilirubine Directe/ conjuguée				6 H	Voir procédure analytique	25
Calcium Globulaire				CERBA	Voir procédure analytique	20
Calcium plasmatique				6 H	Voir procédure analytique	20
Cholesterol Total				6 H	Voir procédure analytique	10
Cholesterol estérifié				6 H	Voir procédure analytique	20
Frac. Chol. (HDL-LDL-VLDL)				6 H	Voir procédure analytique	100
Cholesterol HDL	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	35
Cholesterol LDL				6 H	Voir procédure analytique	35
Chlore				6 H	Voir procédure analytique	15
Créatinine				6 H	Voir procédure analytique	10
Fer				6 H	Voir procédure analytique	30
Fer avec capacité de fixation				CERBA	Voir procédure analytique	50
Ferritine (EIA)				6 H	Voir procédure analytique	150
Transferrine				CERBA	Voir procédure analytique	150

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
Glycémie à jeûn			Etre à jeun	6 H	Voir procédure analytique	10
Glycémie postprandiale (PP)		SERUM (tube rouge)		6 H	Voir procédure analytique	20
HyperGlycémie Provoquée/Orale 3H	SERUM (tube rouge)			6 H	Voir procédure analytique	60
Hémoglobine glycosylée	Sang total sous EDTA			6 H	Voir procédure analytique	70
Ionogramme (Na+K+Cl)	Serum / Plasma (tube rouge/vert)		Aucune	6 H	Voir procédure analytique	35
Lipides Totaux	SERUM (tube rouge)			6 H	Voir procédure analytique	25
Lipidogramme (électro des lipides)				6 H	Voir procédure analytique	60
Lithium				6 H	Voir procédure analytique	20
Magnésium globulaire				6 H	Voir procédure analytique	20
Magnésium plasmatique				6 H	Voir procédure analytique	20
Phospholipides				6 H	Voir procédure analytique	30
Phosphore				6 H	Voir procédure analytique	25
Potassium				6 H	Voir procédure analytique	15
Protides Totaux	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	10
Protides T. avec rapport A/G				6 H	Voir procédure analytique	15
Electrophorèse protides	Sang total sous			7 JOURS	Voir procédure analytique	60

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
(Protidogramme)	EDTA					
Réserve alcalines (CO2 totales)	SERUM (tube rouge)			6 H	Voir procédure analytique	15
Sodium				6 H	Voir procédure analytique	15
Triglycérides				6 H	Voir procédure analytique	30
Urée				6 H	Voir procédure analytique	10
BIOCHIMIE (Enzymologie)						
Amylasémie	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	30
Créatine phosphokinase (CPK)				6 H	Voir procédure analytique	60
Gamma Gt				6 H	Voir procédure analytique	25
Lipasémie				CERBA	Voir procédure analytique	20
LDH (Déshydrogénase lactrique)				6 H	Voir procédure analytique	30
Phosphatase alcalines (PAL)	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	25
Phosphatase acides totales				6 H	Voir procédure analytique	25
Phosphatases acides prostatiques				6 H	Voir procédure analytique	25
Phos. Acides totales+ Prostatiques				6 H	Voir procédure analytique	30
Transaminases (SGOT; SGPT)				6 H	Voir procédure analytique	45
Transaminases GOT				6 H	Voir procédure analytique	25

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
Transaminases GPT				6 H	Voir procédure analytique	25
IMMUNOLOGIE						
Alphafoetoprotéine tes (AFP)	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	70
A. S. K (Antistreptokinase)				6 H	Voir procédure analytique	35
ASLO (Antistreptolysine O)				6 H	Voir procédure analytique	35
Antigène HBS (Ag HBs)				6 H	Voir procédure analytique	70
Ac anti HBs				6 H	Voir procédure analytique	70
Ac anti HBc		5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	70
Ac anti Hbe	SERUM (tube rouge)			6 H	Voir procédure analytique	70
Ac anti HVC				6 H	Voir procédure analytique	70
Facteurs Rhumatoïdes (T. au latex)				6 H	Voir procédure analytique	40
Protéine C Réaction (CRP)				6 H	Voir procédure analytique	10
SERODIAGNOSTIC 1						
Amibiase	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	40
Bilharziose				6 H	Voir procédure analytique	40
Filariose (onchocercose)				6 H	Voir procédure analytique	40
Rubéole				6 H	Voir procédure analytique	50

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
Rubéole (1 ère det + 2 ième déter.)	SERUM (tube rouge)			6 H	Voir procédure analytique	70
Toxoplasmose (1 ère; 2 ième det)				6 H	Voir procédure analytique	70
Trypanosomiase				6 H	Voir procédure analytique	100
TPHA/VDRL		5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	40
WIDAL et Félix (salmonellose)				6 H	Voir procédure analytique	40
WRIGHT (brucellose)				6 H	Voir procédure analytique	50
SARS-TE-2 (COVID 19)				6 H		20.000F
SERODIAGNOSTIC 2						
HIV 1	SERUM/ PLASMA	5 ml	Aucune	24H	Voir procédure analytique	70
HIV 2				24H	Voir procédure analytique	70
MICROBIOLOGIE						
1) URINES						
Cytobact + culture (ECBU)	urine	NA	Voir conditions d'analyses	6 Jours	Voir procédure analytique	65
Recherche de B.K à l'examen direct				6H	Voir procédure analytique	30
Protéinurie des 24 h				6 H	Voir procédure analytique	20
2) PRELEVEMENT VAGINAL OU URETRAL						
Cytobac-culture	Sécrétion vaginal ou urétral	Autant écouvillons que de recherche	Voir conditions d'analyses	3 jours si négatif 6 jours si positif	Voir procédure analytique	65
Recherche de chlamydiae (IF)					Voir procédure analytique	40
Recherche de mycoplasme					Voir procédure analytique	60

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
4) SECRETIONS NASALE; OREILLES						
Cytobact + culture	Secrétions nasale /oreilles	2 Ecouvillons	Aucune	3 jours si négatif 6 jours si positif	Voir procédure analytique	65
5) EXPECTORATIONS; CRACHATS						
Recherche directe de B.K	Expectorations/ crachats	NA		6 HEURES	Voir procédure analytique	30
6) SPERME						
Spermogramme	Sperme	NA	Voir conditions d'analyses	2 Jours	Voir procédure analytique	40
Spermocytogramme					Voir procédure analytique	40
Spermoculture				2 jours si négatif 6 jours si positif	Voir procédure analytique	65
Spermoculture + Antibiogramme					Voir procédure analytique	130
7) PONCTION (PLEURAL, ASCITE)						
Réaction de RIVALTA+ Protéines	Liquides pleural /ascite	NA	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	15
Cytobact+ culture				3 jours si négatif 6 jours si positif	Voir procédure analytique	65
Cytobact + culture + Antibiogramme			Voir conditions d'analyses		Voir procédure analytique	100
Chimie liquide pleurale/ascite				6 H	Voir procédure analytique	30
8) L. CEPHALO RACHIDIEN (LCR)						
Chimie (glucose, chlorures, protéines)	Liquide cephalo rachidien	NA	Aucune	2 H	Voir procédure analytique	27

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
Dosage Glucose	(LCR)			2 H	Voir procédure analytique	10
Dosage chlorures				2 H	Voir procédure analytique	15
Cytologie				2H si cytologie anormale	Voir procédure analytique	15
Cytologie + culture				3 jours si négatif 6 jours si positif	Voir procédure analytique	65
Antigène soluble				2 H si cytologie anormale	Voir procédure analytique	70
recherche de cryptocoques				Voir procédure analytique	45	
HORMONOLOGIE						
TEST DE GROSSESSE	Urine	NA	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	35
B-HCG	SERUM (tube rouge)	5 ml		6 H	Voir procédure analytique	150
FSH	SERUM (tube rouge)	5 ml	Aucune	6 H	Voir procédure analytique	150
LH				6 H	Voir procédure analytique	150
Oestradiol				6 H	Voir procédure analytique	150
Prolactine				6 H	Voir procédure analytique	150
Progestérone				6 H	Voir procédure analytique	150
Testostérone				6 H	Voir procédure analytique	150

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
T 3 (triiodothyronine)				6 H	Voir procédure analytique	150
T 3 Libre				6 H	Voir procédure analytique	150
T 4 totale (thyroxine totale)				6 H	Voir procédure analytique	150
T 4 Libre (thyroxine Libre)				6 H	Voir procédure analytique	150
TSH				6 H	Voir procédure analytique	150
PSA (Acide prostatique spécifique)				6 H	Voir procédure analytique	150
URINES BIOCHIMIE						
Acétone	Urine	NA	Voir conditions d'analyses	6 H	Voir procédure analytique	5
Acide Urique				6 H	Voir procédure analytique	10
Amylase				6 H	Voir procédure analytique	30
Albumine recherche/ Dosage				6 H	Voir procédure analytique	10
Bilirubine ou urobiline				6 H	Voir procédure analytique	25
Calcium urines de 24h				6 H	Voir procédure analytique	20
Chlore urines de 24h				6 H	Voir procédure analytique	15
Clearance créatinine urines de 24h				6 H	Voir procédure analytique	40
Créatinine				6 H	Voir procédure analytique	10
Glucose				6 H	Voir procédure analytique	10

Tests réalisés	Type d'échantillon	Volume échantillon primaire	Précaution spéciale	Délais de rendu des résultats	Valeur de décision clinique et Intervalles de référence	Tarification BX
Ionogramme (sodium + potassium + chlorures)				6 H	Voir procédure analytique	35
Magnésium				6 H	Voir procédure analytique	20
Phosphore	Urine	NA	Voir conditions d'analyses	6 H	Voir procédure analytique	25
Pigments et Sels Biliaires				6 H	Voir procédure analytique	25
Potassium				6 H	Voir procédure analytique	15
Sodium				6 H	Voir procédure analytique	15
Urée				6 H	Voir procédure analytique	10
Urobilinogène				6 H	Voir procédure analytique	10
Hématies Leucocytes Minutes (HLM)				6H	Voir procédure analytique	30
SELLES						
EPS recherches de parasites ou KOP	Selles	NA	Voir conditions d'analyses	6 H	Voir procédure analytique	35
COPROCULTURE				3 jours si négatif 6 jours si positif	Voir procédure analytique	65
Antibiogramme ou Antifongigramme					Voir procédure analytique	65

IV. LA DISPONIBILITE DE PRESTATIONS DE CONSEIL

Les résultats sont remis aux clients sur présentation du reçu de paiement tous les jours ouvrables à partir 7H30 h à l'accueil du laboratoire.

Les interprétations se font sur le compte rendu d'analyse. Toutefois le patient peut demander des informations supplémentaires au biologiste de service.

Les conditions de prélèvement sont expliquées en avance au patient en vue de réduire les échantillons non conformes.

V. LES EXIGENCES CONCERNANT LE CONSENTEMENT DU PATIENT

Les prélèvements réalisés au sein de CESAM LA DIAGNOSE ne relèvent pas d'actes dangereux qui portent atteinte à l'intégrité physique ou morale du patient. *Cependant tout acte de prélèvement est préalablement expliqué au patient par le préleveur, son consentement éclairé est recueilli puis notifié dans le registre de prélèvement et à l'accueil.* Aussi une instruction sur le consentement implicite est affichée dans les salles de prélèvement.

VI. LES FACTEURS CONNUS POUR AVOIR UN IMPACT SIGNIFICATIF SUR LA REALISATION DE L'EXAMEN OU L'INTERPRETATION DES RESULTATS

6.1 Les critères du laboratoire en matière d'acceptation et de rejet des échantillons.

Les échantillons sont contrôlés à leur arrivée. Les critères de rejet sont :

- Coagulé
- Non étiqueté
- Formulaire sans échantillon
- Insuffisant
- Hémolysé
- Autres (A préciser dans le registre)

Une fiche de non – conformité est alors établie pour traitement afin d'éviter la récurrence

6.2 Une liste des facteurs connus comme étant susceptibles d'influer sur la réalisation de l'examen ou l'interprétation des résultats

Spécialités	Tests réalisés	Facteurs pouvant influencer les résultats
Hématologie	NFS	<i>Hémolyse, l'inflammation, la grossesse, les facteurs de stimulation médullaire et les transfusions récentes, etc.</i>
	VS	
	Taux de réticulocytes	
Immunologie	Numération CD4	<i>Corticoïdes</i>

	Sérologie VIH ½	<i>Les traitements anti-infectieux</i>
	Ag HBS	<i>Hémolyse</i>
	Ac Anti HBS	<i>Etc</i>
	Ac Anti HBC Totaux	
	Ac Anti HBC IgM	
	Ac Anti HCV	
	Ag HBE	
	Ac Anti HBE	
	Widal et Félix	
	Sérologie Toxoplasmose IgG/IgM	<i>Corticoïdes</i>
	Sérologie Chlamydiae IgG/IgA	<i>Les traitements anti-infectieux</i>
	Sérologie Syphilis (TPHA/VDRL)	<i>Hémolyse</i>
		<i>Etc</i>
Biochimie sanguine	Urée	
	Créatinine	
	Clairance rénale de la créatinine	<i>l'hémolyse,</i>
	Glucose	<i>l'exposition à la lumière,</i>
	Cholestérol-Total	<i>le jeûne prolongé</i>
	HDL Cholestérol	<i>certaines médicaments,</i>
	LDL Cholestérol	<i>l'alcool,</i>
	Triglycérides	<i>les atteintes hépatiques ou musculaires.</i>
	Acide urique	<i>la température de conservation</i>
	Acide Lactique	<i>etc.</i>
	Bilirubine Totale	
	Bilirubine Conjuguée	

	Ionogramme Sanguin	
	Calcium	
	Magnésium	
	Albumine sanguin	
	Protéines Totales	
	Transaminases (ASAT + ALAT)	
	Phosphatase alcaline (PAL)	
	Lactate deshydrogénase (LDH)	
	Gamma Glutamyl Transférase (GGT)	
	Amylase	
	Créatine phospho- kinase (CPK)	
	Protéine C-réactive (CRP)	
Biochimie urinaire	Protéinurie	<i>Une collecte incomplète / inappropriée</i> <i>Contamination</i> <i>Etc</i>
	Glucose	
	Protéinurie de 24 h	
	Urée	
	Créatinine	
	Acide Urique	
	Ionogramme Urinaire	
	Calcium	
	Magnésium	
Biochimie (autres milieux biologiques)	Amylase	
	Chimie de liquides d'épanchement (Protéines, Glucose, Chlore)	

	Chimie du LCR (Protéines, Glucose, Chlore)	
Bactériologie	ECBU	<i>Délai d'acheminement,</i>
	Coproculture	<i>La température,</i>
	Hémoculture	<i>Le milieu de transport,</i>
	LCR (Cytologie, Bactériologie, Antigène Soluble)	<i>La qualité du prélèvement.</i>
	PV/PU	<i>Un prélèvement sous antibiothérapie</i>
	Liquides D'Epanchement (Ascite, Liquide Pleural,...)	
	-Cytologie -Bactériologie	
	Cytobactériologie (Pus, plaies, peau)	
Parasitologie des selles	Examen Parasitologique des selles (KOP)	
	Recherche de Cryptosporidies dans les selles	
	Recherche de Microsporidies dans les selles	<i>l'usage de conservateur</i>
Parasitologie des urines	Examen Parasitologique des urines	<i>les traitements déjà reçus</i>
Parasitologie sanguine	Recherche d'Hématozoaires (GE)	<i>l'immunodépression</i>
	Recherche d'autres parasites sanguicoles	
Mycologie	Recherche de Pneumocystis jiroveci	

	Examen Mycologique	
	Recherche d'Antigènes solubles de Cryptocoque	
	Recherche de Cryptocoque dans le LCR	

VII. LE PROCESSUS DE RECLAMATION DU LABORATOIRE.

7.1 La gestion des réclamations ou de tout autre retour d'information de la part des clients (cliniciens, des patients, du personnel de laboratoire ou autres parties intéressées).

Tenir compte des réclamations est primordial pour CESAM LA DIAGNOSE en ce sens où le laboratoire est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Le bilan des réclamations est un indicateur qualité clé dans la mesure de la satisfaction des clients.

Le laboratoire dispose d'un processus de réclamation qui inclut l'enregistrement de la réclamation. Elle définit les responsabilités des personnes en charge de chaque étape du processus depuis la formulation de la plainte en passant par les investigations jusqu'à la mise en place des actions correctives et/ou préventives appropriées. Les réclamations nous parviennent par email via le QR CODE ou le site internet ou par les fiches de suggestions ou encore verbalement des patients ou des partenaires. Les réclamations sont retranscrites sur les fiches de traitement des réclamations et sont traitées. Lorsqu'il s'agit d'une erreur sur un ou des résultats d'analyses, le laboratoire dispose d'un délai de 24 Heures ouvrable pour résoudre le problème.

S'il s'agit d'autres raisons, le délai de résolution du problème peut varier de 30 à 90 jours et le client est informé par email, appel ou par courrier.

NB ; si le problème nécessite de gros moyen, il revient au directeur du laboratoire de déterminer le délai de résolution.

7.2 Le suivi et l'efficacité des actions correctives et préventives prises suite à des plaintes et retour d'information.

- Une enquête de satisfaction clients est réalisée une fois par an
- Les avis recueillis font objet de projet d'amélioration
- Les actions correctives sont prises au cours d'une réunion de laboratoire ou du service pour apporter les solutions adéquates à la plainte
- Des mesures préventives sont mises en œuvre pour éviter la redondance du problème
- Une boîte à suggestion des clients est disponible le responsable qualité est responsable de la gestion de cette boîte.

8. DOCUMENTS ASSOCIES

- Registre de plantes, réclamations et retours d'informations
- Fiche de traitement des plaintes
- Fiche d'évaluation des risques
- Fiche d'enquête
- Fiche suivi de la boîte à suggestion