

## [Identitovigilance] Conduite à tenir devant une discordance entre l'INS et la pièce d'identité


**Quand ?**

 En cas de **discordances** entre l'INS et la pièce d'identité à haut niveau de confiance (CNI, passeport, titre de séjour).

**Quoi ?**

Discordances	Données sur la pièce d'identité	Données retournées par le téléservice INSi	ACTION A FAIRE	Précisions	Statut de l'identité
Tiret / apostrophe versus espace	Sarah-Lou	SARAH LOU	Si la recherche dans le logiciel est <b>insensible</b> à la présence d'un tiret/apostrophe versus espace, possibilité de récupérer l'INS	La recherche d'une identité doit être insensible à la présence d'un tiret ou d'une apostrophe dans les versions Ségur des outils.	Qualifié
			Si la recherche dans le logiciel est sensible, il est conseillé de ne pas récupérer l'INS		Validé
	Sarah, Lou	SARAH-LOU	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité		Validé
Nom de naissance différent	GARCIA - HAMMADI	GARCIA	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Le nom de naissance est différent entre la pièce d'identité et l'INS. La récupération de l'INS altère un trait utilisé pour la recherche d'identité. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient.	Validé
Premier prénom différent	Nathalie, Marie-Pierre	MARIE-PIERRE NATHALIE	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Le 1er prénom est différent entre la pièce d'identité et l'INS. Le professionnel va rencontrer des difficultés en identification secondaire. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient.	Validé
	Carr <del>o</del> line	CAROLINE	Erreur grossière sur la pièce d'identité : il est possible de saisir le prénom sans l'erreur et donc de récupérer l'INS	Il est indispensable que le patient confirme l'erreur sur son document d'identité	Récupéré
	Caroline	CARROLINE	Erreur grossière dans l'INS : ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Une fois récupérée, l'INS remplace les traits d'identité existants et n'est pas modifiable : l'erreur ne pourra donc pas être modifiée.	Validé
Nombre de ns nt	Hélène, Marcelle	HELENE	Il est possible de récupérer l'INS si le premier prénom est identique	Il manque un prénom dans l'INS mais les traits stricts utilisés pour la recherche d'identité sont identiques. Il y a peu de risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient.	Qualifié

Légende :

 Récupération de l'INS possible

 Récupération de l'INS impossible, conserver l'identité de la pièce d'identité

Discordances	Données sur la pièce d'identité	Données retournées par le téléservice INSi	ACTION A FAIRE	Précisions	Statut de l'identité
Date de naissance différente	03/11/1943	23/11/2943	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	La date de naissance est différente entre la pièce d'identité et l'INS. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient. Le professionnel va rencontrer des difficultés en identification secondaire.	Validé
Sexe différent	F	M	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Le sexe est différent entre la pièce d'identité et l'INS. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient. Le professionnel va rencontrer des difficultés en identification secondaire.	Validé
Libellé du lieu de naissance différent	Nantes	AVIGNON	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité		Validé
Code géographique du lieu de naissance inconnu du référentiel d'identités	SURESNES (92)	75073	Il est possible de récupérer l'INS (si différence explicable : ancien code commune ou pays, code extension)	Suresnes fait partie des communes qui ont changé de département en 1968 lors de la réorganisation des communes d'Ile de France. Le code INSEE de Suresnes était 75073 avant 1968, puis 92073 après. D'autres communes et départements de France peuvent avoir évolué de la même façon.	Qualifié
			Certains logiciels n'acceptent pas les codes qu'ils ne connaissent pas : il n'est pas possible de récupérer l'INS	<u>Nota-bene</u> : Un code extension est un code commune fictif utilisé pour éviter d'attribuer le même NIR / NIA à deux usagers si ceux-ci sont nés à 100 ans d'écart dans la même commune avec le même rang de naissance ou si le nombre de naissances dépasse 999 un mois donné.	Validé

Légende :  Récupération de l'INS possible  Récupération de l'INS impossible, conserver l'identité de la pièce d'identité


**Informez l'utilisateur**

Communiquer à l'utilisateur le **trait erroné et les actions à mettre en œuvre** pour corriger l'anomalie car seul l'utilisateur peut demander la correction de son identité auprès des services compétents.

- Si l'erreur vient de la pièce d'identité, se rapprocher de la mairie de son domicile et demander la correction.
- Si l'erreur vient de l'INS, faire une demande de correction **en ligne** (service public\*) si le patient est né en France (excepté Nouvelle-Calédonie) ou se rapprocher de sa **caisse locale d'assurance maladie** si le patient est né à l'étranger ou en Nouvelle Calédonie.



**Vous avez la possibilité, si besoin, de contacter le [réfèrent en identitovigilance de votre région](#).  
 Vous pouvez accéder au corpus documentaire réalisé par le Réseau des référents régionaux en identitovigilance [ICI](#) !**

## [Identitovigilance] Conduite à tenir lors du retour du Téléservice INSi : « *plusieurs identités trouvées* » ou « *aucune identité trouvée* »



### ? Quand ?

En cas de retour du téléservice INSi avec une réponse « 02 : *plusieurs identités trouvées* » ou « 01 : *aucune identité trouvée* », voici les solutions proposées pour tenter d'obtenir une réponse « 00 : *une seule identité trouvée* ».

### ? Comment ?

L'interrogation du téléservice par lecture de la carte vitale est le mode d'interrogation à privilégier.

#### Conduite à tenir si réponse « 01 : aucune identité trouvée »

S'assurer que l'utilisateur dispose bien d'une Identité Nationale de Santé (INS).



Pour mémoire, les personnes étrangères de passage ou en situation irrégulière, et les personnes étrangères bénéficiant d'une convention internationale de soins ne disposent pas d'une INS.

Si l'utilisateur est l'ouvrant droit, il doit disposer d'un numéro d'assuré commençant par 1 ou 2.

Si l'interrogation est réalisée par **les traits d'identité** :

S'assurer que les traits utilisés pour la recherche (a minima le nom de naissance, le premier prénom de naissance, le sexe et la date de naissance) correspondent bien aux traits présents sur la pièce d'identité à haut niveau de confiance et éliminer toute erreur de saisie locale (faute de frappe, inversion de lettres, de chiffres dans la date de naissance...).

Recommencer la recherche en supprimant des critères d'interrogation **le code géographique officiel du lieu de naissance** si celui-ci avait été utilisé en première intention (**cas fréquemment rencontré**).



Recommencer la recherche **en remplaçant les tirets** éventuellement présents dans le nom ou le(s) prénom(s) par **un espace**.

Recommencer la recherche en utilisant uniquement **le premier prénom** de l'état civil, si l'ensemble des prénoms avaient été saisis.

En dernier recours : informer votre éditeur de l'absence de retour du téléservice INSi, qui transmettra au GIE Sesam Vitale pour analyse approfondie.

#### Conduite à tenir si réponse « 02 : plusieurs identités trouvées »

Réinterroger le téléservice en ajoutant, dans l'ordre :



les autres prénoms de la pièce d'identité ;

le code géographique officiel du lieu de naissance, s'il n'avait pas été utilisé dans la recherche initiale.

Si les réponses du téléservice sont toujours de type 01 ou 02, la dernière option pour obtenir une réponse est d'utiliser **la lecture de la carte vitale, comme cela est recommandé**.



**Vous avez la possibilité, si besoin, de contacter le [référént en identitovigilance de votre région](#).**

# L'Identité Nationale de Santé (INS), le prérequis indispensable pour envoyer les documents de santé dans le profil Mon espace santé de mon patient



## C'est quoi l'INS ?

L'Identité nationale de santé est la carte d'identité électronique du patient qui permet de garantir sa bonne identification numérique. C'est ce qui permet, par exemple, de différencier votre patient de son homonyme. L'INS d'un patient est constituée de :

- **Son matricule INS** (numéro de sécurité sociale dans la grande majorité des cas <sup>(1)</sup>)
- **5 traits d'identité** : nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe, code commune du lieu de naissance



## A quoi sert l'INS dans la prise en charge de mon patient ?

Lorsque vous envoyez des données de santé dans Mon espace santé ou par messagerie, il faut **éviter toute erreur d'identité numérique, en « qualifiant l'identité », c'est-à-dire en vérifiant la concordance entre l'identité numérique et le patient en face de soi**. Cela permet de :

- **S'assurer que le document est envoyé au bon patient**. Imaginez qu'un homonyme reçoive un compte-rendu de biologie qui ne lui est pas destiné !
- **Partager facilement des données de santé avec des confrères**
- **Retrouver et intégrer facilement des documents liés au dossier patient** (par exemple 1 résultat de biologie reçus par messagerie sécurisée pourra être ajouté en 1 clic grâce à l'INS)

💡 Aujourd'hui, + 90% des patients ont un profil "Mon espace santé" et peuvent donc recevoir des documents de santé de l'ensemble des professionnels qui les prennent en charge : laboratoires, hôpitaux, radiologues, spécialistes, etc.

❌ **La qualification de l'INS est indispensable à l'envoi de document dans Mon espace santé (DMP)**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, il est **obligatoire** de qualifier l'INS pour partager des données de santé.

## En pratique, en quoi consiste cette qualification de l'identité ?

Appeler dans le dossier patient de votre logiciel métier le téléservice de l'Assurance Maladie (INSi) qui contient la base des identités des bénéficiaires de la sécurité sociale français ou nés à l'étranger. Ce téléservice renverra les traits d'identité qui composent l'INS qu'il faudra vérifier.

### 💡 Procédure classique de qualification de l'INS

#### 1 Récupérer l'INS

- J'appelle le téléservice INSi avec la **carte vitale ou par traits d'identité**
- En règle générale, le téléservice renvoie 1 identité unique

#### 2 Qualifier l'INS

- Je (ou mon secrétariat médical) **demande à mon patient une pièce d'identité** afin de valider les 5 traits d'identité (nom de naissance, prénoms, sexe, date et lieu de naissance) renvoyés par le téléservice INSi.
- J'**indique le justificatif** qui m'a été présenté par le patient dans mon logiciel

### Procédure d'exception : Vous connaissez très bien votre patient ?

Dans ce cas, il est envisageable de procéder de la manière suivante pour qualifier l'INS sans vérification systématique du document d'identité

#### 1 Récupérer l'INS

J'appelle le téléservice INSi avec la **carte Vitale**

#### 2 Qualifier l'INS

Je qualifie uniquement en cas de concordance en cochant à la place d'un document d'identité, la phrase suivante **« J'atteste déjà connaître l'identité de cette personne et sa correspondance aux traits d'identité INSi. Cela me permet de partager ses données en toute sécurité »**

#### ⚠️ Les pré-requis :

- ✓ J'effectue **moi-même** la qualification (la délégation de cette tâche au secrétariat n'est pas possible pour cette procédure exceptionnelle)
- ✓ J'appelle le téléservice INSi avec la **carte Vitale**
- ✓ Je ne qualifie qu'en cas de concordance entre les traits connus (Nom de naissance, 1er Prénom, Date de naissance, Sexe) et ceux renvoyés par le téléservice INSi.

💡 **Astuce** : Pensez à vérifier la concordance du N° de sécurité sociale et à montrer l'écran à votre patient pour qu'il confirme ses traits d'identité.

## A NOTER

💡 La vérification de l'identité doit être effectuée une seule fois. **Il n'est pas nécessaire de revérifier cette identité à chaque venue du patient.**

> La présence de la carte CPS ou d'une CPE nominative dans le lecteur est indispensable pour qualifier l'INS

✗ Si le patient refuse de présenter une pièce d'identité et que vous ne le connaissez pas, ses données ne pourront pas être référencées avec l'INS et **vous ne pourrez pas alimenter "Mon espace santé"** avec ses documents. Bien évidemment cela n'a aucun impact sur sa prise en charge effective.

**Bientôt, le patient pourra s'identifier électroniquement grâce à l'application carte vitale** (carte Vitale dématérialisée, une application d'identification et de signature électronique pour les bénéficiaires de l'assurance maladie) qui embarquera l'INS. Pour vos patients qui auront l'application, vous n'aurez plus à faire cette procédure évoquée ci-dessus. En attendant le déploiement généralisé de l'application, qui démarrera en 2023, nous recommandons de respecter la procédure de qualification de l'INS.