



Fiche pratique – Gestion des identités – Appel au téléservice INSi

Fiche pratique

1 Recherche d'une identité

Objectif : Vérifier si une identité existe déjà dans le système d'information (logiciel) avant toute création ou modification.

- La date de naissance doit obligatoirement être utilisée comme premier critère de recherche.
- Il est possible de compléter la date de naissance par les 3 premiers caractères du nom et/ou du prénom
- La lecture de la carte vitale ne doit pas être utilisée pour rechercher une identité

2 Création d'une identité

2.1 Règles de saisie

- Les noms prénoms sont saisis en caractères majuscules non accentués ;
- Les tirets et apostrophes sont conservés ;
- Il est interdit d'utiliser des abréviations ;
- Conduite à tenir si le nombre de caractères du nom ou du prénom est supérieur à la longueur du champ (saisir le plus de caractères possibles sans utiliser d'abréviation)

Ex de saisie : Prénom : JEAN-FRANCOIS et il ne peut être saisi J-F ou, J-FRANCOIS

2.2 Traits obligatoires pour créer une identité

- Nom de naissance
- Premier prénom de naissance
- Date de naissance
- Sexe
- Code officiel géographique (COG)*

*L'outil doit renseigner automatiquement le champ code INSEE si le champ commune ou pays de naissance est renseigné en tenant compte de l'historisation des codes INSEE des communes/ pays de naissance.

Si le lieu de naissance est inconnu il doit être saisi 99999 dans le champ code INSEE.

2.3 Traits complémentaires

- *Nom utilisé*, la saisie **est obligatoire si différent** du nom de naissance et si l'utilisateur l'utilise dans la vie courante
- *Prénom utilisé*, **saisie obligatoire si différent** du premier prénom de naissance et si l'utilisateur l'utilise dans la vie courante
- Adresse courriel (e-mail) ;
- Numéro de téléphone mobile.
- Adresse de l'utilisateur ;
- Ajout de numéros de téléphone supplémentaires (mobile, domicile, bureau, fax) ;
- Numéro de sécurité sociale.
- Toutes informations nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur

2.4 Identités particulières

- Si le jour de naissance est absent sur la pièce d'identité (XX/mm/aaaa), saisir 01/mm/aaaa ;
- Si le mois de naissance est absent sur la pièce d'identité (jj/XX/aaaa), saisir jj/01/aaaa ;
- Si le jour et le mois de naissance sont absents sur une pièce d'identité (XX/XX/aaaa), saisir 31/12/aaaa ;
- Si la pièce d'identité comporte une date incohérente (33/13/aaaa), saisir 31/12/aaaa ;
- Si le champ prénom est vide sur la pièce d'identité ou contient la mention sans prénom SP, saisir SANSPRENOM ;
- Si le champ nom de naissance est vide sur la pièce d'identité, saisir SANSNOM.

2.5 Règles d'utilisation des attributs de l'identité (à compléter)

Il est conseillé d'utiliser les attributs ci-dessous :

- Identité homonyme (Si existant dans le logiciel)
- Identité douteuse (Toutes les identités sur lesquelles reposent un doute (ex. patient confus, détenus, suspicion d'usurpation d'identité...))
- Identité fictive

2.6 Validation de l'identité

La validation doit être réalisée en front office avec le patient de la manière suivante :

- Vérifier la cohérence entre les dires de l'utilisateur et le document d'identité à haut niveau confiance présenté. (Par des questions ouvertes ex. pouvez-vous m'épeler votre nom de naissance)
- Sélection du type de pièce d'identité présentée dans un menu déroulant,
- Validation de l'identité.

L'identité passe alors du statut identité provisoire au statut identité validée

3 Appel au téléservice INSi

L'appel au téléservice INSi est réalisé dans le logiciel par l'utilisateur en fonction des habilitations qui lui ont été attribuées.

- L'opération d'appel au téléservice **ne doit pas être effectuée** lorsqu'il s'agit d'un usager étranger ne travaillant pas en France (Touristes, Etrangers en situation irrégulière).
- L'appel est fait uniquement pour les identités **au statut identité validée**
- Ne pas interroger le téléservice INSi avec le COG en première intention.

3.1 Contrôle de cohérence entre l'identité présente sur la pièce d'identité et l'identité renvoyée par le téléservice

Il faut vérifier les traits renvoyés par le téléservice :

- ✓ Nom de naissance
- ✓ Liste des prénoms
- ✓ Date de naissance
- ✓ Sexe
- ✓ COG (Code officiel géographique)

3.2 Opération à réaliser pour accepter l'INS proposée

- ✓ Vérification de la cohérence entre le retour de l'appel au téléservice et les traits saisis dans le logiciel
- ✓ Si cohérence validation du statut identité qualifiée

Attention si passage de l'identité au statut qualifiée, les traits INS récupérés lors de l'appel viendront écraser les traits saisis dans le logiciel et ne seront plus modifiables (sauf habilitation particulière).

3.3 Conduite à tenir en cas de discordance

Aucune discordance n'est acceptée sur le nom de naissance, 1^{er} prénom de naissance, date de naissance, sexe.

3.3.1 Cas commun de discordances rencontrées :

Règle n°	Libellé	Ex.
1	Vérifier que les traits stricts de l'identité numérique (nom de naissance, premier prénom, date de naissance, lieu de naissance et sexe) ont été enregistrés sans erreur.	DURAND au lieu de DURANT
2	Lorsque les différences portent sur l'utilisation de tirets ou d'apostrophes, il faut enregistrer le trait tel qu'il est renvoyé par le téléservice INSi.	N'DOUR (Trait du DHNC) N DOUR (Trait INS) Ok Id qualifiée
3	L'INS peut être récupérée lorsque les différences s'expliquent par l'application de règles de saisie différentes pour la transcription de certains caractères diacritiques.	VON MÜLLER (Trait DHNC) VON MUELLER (Trait INS) Ok Id Qualifiée
5	La discordance au niveau des 2ème, 3ème...prénoms	Ces discordances sont à évaluer au cas par cas selon le contexte et la politique IDV de votre établissement, cabinet...
4	Lorsqu'un même lieu de naissance est codé différemment dans l'INS et par le SI, la discordance explicable de COG ne doit pas empêcher la récupération de l'INS	Ex. le COG 91130 correspondait avant 1962 à la commune de Bouzaréa (Algérie française), il est désormais attribué à la commune de Chalo-Saint-Mars (commune de l'Essonne)

Pour aller plus loin : [FIP 07 - CAT lors de la mise en évidence d'une discordance entre l'identité numérique et l'identité physique d'un usager](#)

Conduite à tenir en cas d'écarts entre la pièce d'identité et le retour du téléservice - Information à fournir à l'usager/patient

- Erreur provenant de la pièce d'identité : demander au patient de se rapprocher de sa mairie pour renouveler sa pièce d'identité en intégrant les modifications
- **Erreur provenant de l'INS : le patient doit demander la rectification de son identité :**
 - **Pour les patients nés en France : auprès des services de l'INSEE. Vous pouvez communiquer ce [dépliant INSEE](#) expliquant les démarches à suivre à vos patients**
 - En ligne [Demande de correction d'état civil auprès de l'Insee \(Démarche en ligne\) | Service-Public.fr](#) ,
 - Par voie postale *Direction Régionale des Pays de la Loire ; Pôle RFD - Division État civil clients ;105, rue des Français Libres ; BP 67401 ; 44274 Nantes cedex 2.*

- Pour les patients nés à l'étranger ou en Nouvelle Calédonie : auprès de sa caisse locale d'assurance maladie pour remplir un dossier (démarche longue : environ 6 mois)

3.5 Conduite à tenir en cas d'erreur de qualification de l'INS

- Eviter la propagation de l'identité dans les autres logiciels internes et externes
- Appliquer la procédure ou les procédures mises en place dans votre établissement, structure, cabinet...

4 EN RESUME

- Toujours rechercher avant de créer une identité
- Respecter les normes de saisies
- La vérification des traits d'identités auprès d'un usager se fait toujours par des questions ouvertes (ex. Pouvez-vous m'épeler votre nom de famille)

Mémento :



Annexes :

- [rniv-1-principes-communs.pdf](#)
- [rniv-2-identitovigilance-etablissement-de-sante.pdf](#)
- [rniv-3-identitovigilance-structures-non-hospitalieres.pdf](#)
- [rniv-4-identitovigilance-acteurs-liberaux.pdf](#)
- [ins-guide-implementation.pdf](#)
- [Référentiel INS](#)