

# Identité Nationale de Santé

Foire aux questions – Secteur libéral



# Table des matières

1.	Qu'est-ce que l'Identité Nationale de Santé ? A quoi ça sert ?.....	3
	Pourquoi une Identité Nationale de Santé ? Dans quel contexte s'inscrit-elle ?..	3
	Qu'est-ce que l'Identité Nationale de Santé ? .....	3
	Pourquoi un identifiant supplémentaire alors que le numéro de sécurité sociale existe déjà ? .....	4
	Est-ce que les obligations d'utiliser l'INS concerne l'ensemble des métiers de la santé ?.....	5
	Quelle utilité dans mon exercice professionnel ? .....	5
	Quelles sont les conditions à respecter pour pouvoir utiliser l'INS ? Qu'appelle-t-on une INS « qualifiée » ? .....	6
	Les statuts de l'identité : de quoi s'agit-il ? .....	6
	Je reçois une INS qualifiée de la part d'un de mes correspondants. Puis-je considérer cette INS comme qualifiée et l'intégrer de la sorte dans mon logiciel ? .....	7
	Quelles sont les obligations de déclarations relatives au RGPD liées à l'utilisation de l'INS ?.....	8
2.	Déployer l'INS .....	9
	Comment puis-je passer à l'INS ? .....	9
	Comment appeler le téléservice INSi et récupérer l'INS ? Quel est le rôle des éditeurs dans le projet INS ? .....	10
3.	L'INS dans mon exercice quotidien .....	11
	Concrètement, qu'est-ce que l'INS va changer dans ma pratique ?.....	11
	Quel est mon rôle vis-à-vis de ma patientèle ?.....	12
	Pourquoi est-il important de demander à vos patients leurs pièces d'identité ? Ai-je l'obligation réglementaire de demander à un usager un document attestant son identité ?.....	12
	Je connais bien mon patient et je peux attester de son identité : suis-je obligé de vérifier sa pièce d'identité ? .....	13
	Qu'est-ce qui m'empêche de continuer de soigner mes patients sans vérifier leur identité ? .....	14
	Que faire si mon patient refuse de présenter une pièce d'identité ? Que peut-on répondre à un patient qui s'étonne qu'on lui demande un document d'identité ? .....	14

J'ai un doute sur l'identité de mon patient. Je suspecte mon patient d'usurper son identité / de frauder la sécurité sociale. Que dois-je faire vis-à-vis de l'INS ? ...	15
Mon patient souhaite se faire appeler avec un prénom différent de son prénom de naissance. Cela sera-t-il encore possible avec l'INS ? .....	15
Comment l'INS va-t-elle être échangée ? .....	16
Je constate un écart entre l'identité retournée par le téléservice INSi et l'identité portée sur la pièce d'identité. Pourquoi ? Que faire ? .....	16
Suite à un appel au téléservice INSi, mon logiciel m'indique qu'aucune identité n'a été trouvée ou, au contraire, me demande d'affiner ma recherche. Que dois-je faire ? .....	17
Je rencontre un « bug » avec mon logiciel : que dois-je faire ? .....	17
Qui contacter en cas de problème sur l'INS ? .....	18
Quels sont les risques que j'encoure si je n'utilise pas l'INS pour référencer les données de santé ? .....	18
4. Cas particuliers .....	19
Je me rends au domicile de mes patients : comment puis-je qualifier leur INS ? .....	19
Un enfant dispose-t-il d'une INS ? .....	19
Comment faire pour les personnes transgenres en cours de changement physique ? .....	19

# 1. Qu'est-ce que l'Identité Nationale de Santé ? A quoi ça sert ?

## Pourquoi une Identité Nationale de Santé ? Dans quel contexte s'inscrit-elle ?

La prise en charge de vos patients vous amène régulièrement à **échanger des informations avec d'autres professionnels du monde de la santé et du médico-social**. Cette prise en charge coordonnée nécessite **une bonne identification des patients** (ou identitovigilance) et un bon référencement de leurs données de santé.

L'**Identité Nationale de Santé (INS)** est **indispensable** pour garantir cela et pour vous aider à **pallier les problématiques d'identitovigilance** que vous pouvez rencontrer au quotidien (rattachement d'un document au mauvais dossier du patient, plusieurs dossiers pour un même patient dans votre base, ...) afin d'éviter le risque d'événement indésirable grave ou de perte de chance.

Cette identification des patients fiabilisée a vocation à faciliter le partage d'information des données de santé et sécuriser vos échanges avec les autres acteurs, quelles que soient les modalités de ces échanges et de ce partage : messagerie sécurisée de santé (MSS), partage de documents via le dossier médical partagé (DMP) et sur le profil Mon espace santé du patient ,...

L'objectif de l'INS, et des procédures d'identitovigilance associées, n'est pas de lutter contre la fraude ou les usurpations d'identité.

## Qu'est-ce que l'Identité Nationale de Santé ?

L'INS est **une identité de référence**, partagée par tous les acteurs de santé, permettant **un référencement fiable** des données de santé. Elle comporte **cinq traits d'identité<sup>1</sup> et un matricule unique pour chaque patient** (là où le numéro de sécurité sociale est généralement partagé entre plusieurs membres d'une famille).

L'INS provient des **bases nationales de référence**. Pour la récupérer, vous devez utiliser **le**

---

<sup>1</sup> Nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe, lieu de naissance (en code INSEE).

En plus du matricule INS (NIR / NIA) et des cinq traits d'identité, l'INS contient également un OID (objet identifiant). L'OID permet de savoir quel organisme a affecté le matricule INS (le NIR et le NIA ayant chacun leur autorité d'affectation, cela permet de les distinguer). L'OID est une information habituellement **invisible** pour le professionnel de santé.

téléservice **INSi** intégré à votre logiciel.

L'utilisation de l'INS est **obligatoire depuis le 1er janvier 2021** pour les professionnels intervenant dans la prise en charge sanitaire et médico-sociale des personnes.

### *A retenir !*

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, toute donnée de santé doit être référencée avec l'INS. Référencer les données de santé, c'est rattacher à un patient son INS (identité numérique telle qu'elle est enregistrée dans les bases nationales de référence).**

### *En savoir plus !*

**La quasi-totalité des usagers disposent d'une INS** (attribuée dès la naissance pour les personnes nées en France, et dès l'immatriculation définitive auprès des organismes de sécurité sociale pour les personnes nées à l'étranger). En revanche, certains usagers, comme les bénéficiaires de **l'aide médicale d'Etat (AME)**, **les touristes étrangers de passage,...** ne disposent pas, à date, d'une INS.

## **Pourquoi un identifiant supplémentaire alors que le numéro de sécurité sociale existe déjà ?**

**L'INS n'est pas qu'un simple identifiant** : elle est composée d'un identifiant, le matricule INS (NIR / NIA), et de 5 traits d'identité (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et code lieu de naissance) provenant **des bases nationales de référence** de l'INSEE. En effet, un numéro isolé n'est pas une garantie suffisante car il peut être source de nombreuses erreurs. Son association avec des traits d'identité stricts apporte au contraire un niveau de sécurité très élevé à partir du moment où les bonnes pratiques d'identification sont respectées par l'ensemble des acteurs.

**Le matricule INS correspond au NIR de la personne.** Le NIR est le numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) qui est géré par l'INSEE. Les personnes en cours d'immatriculation disposent quant à elles d'un numéro identifiant attente (ou NIA) qui se transformera en NIR une fois l'immatriculation terminée.

Vous utilisez peut-être déjà un NIR comme numéro de sécurité sociale pour le remboursement des soins. **Ce numéro n'est pas toujours identique au matricule INS.** En effet, **un même**

### **Foire aux questions – Secteur libéral**

Ce document est la propriété de l'ANS - Son utilisation, sa reproduction ou sa diffusion sans l'autorisation préalable et écrite de l'ANS sont interdites.

numéro de sécurité sociale peut être utilisé par plusieurs personnes alors que le matricule INS est unique par personne. Par exemple, un parent, ouvrant droit, et son enfant, ayant droit, auront le même numéro de sécurité sociale. En revanche, chacun aura son propre matricule INS.

## Est-ce que les obligations d'utiliser l'INS concerne l'ensemble des métiers de la santé ?

Le référencement des données de santé par l'INS concerne tous les professionnels de santé qui participent à la prise en charge et échangent des données, y compris des données d'identification à partir du moment où celles-ci sont accompagnées d'informations relatives à la prise en charge sanitaire.

Lors des échanges moins formels, il est recommandé d'utiliser la meilleure qualité d'identité possible afin de sécuriser les parcours.

## Quelle utilité dans mon exercice professionnel ?

En tant qu'identité de référence, l'INS permet de fiabiliser les identités de vos patients en limitant les risques d'erreurs. En plus de l'intérêt en termes d'identitovigilance, l'INS vous permet de gagner du temps. Par exemple, vous pouvez :

- **Rattacher directement un document reçu ou scanné à un dossier existant**, permettant ainsi de simplifier le classement que vous, ou votre secrétariat, effectuez aujourd'hui
- **Créer directement une nouvelle identité** dans votre logiciel, sans devoir saisir manuellement tous les traits et ainsi limiter les risques d'erreur ;
- **Maintenir la qualité de la base des patients**, en détectant plus tôt des doublons potentiels et ainsi éviter la tâche fastidieuse que peut représenter la fusion de deux dossiers ;
- Alimenter ou consulter **le Dossier Médical Partagé (DMP)** de vos patients ;
- Échanger par **messagerie sécurisée** avec vos correspondants (via votre MSS) et avec vos patients via la messagerie citoyenne de **Mon espace santé**, permettant de ne plus utiliser certaines boîtes de messagerie non sécurisées.

### *A retenir !*

L'INS est un **atout majeur** qui me permet de mieux partager les données de santé, en toute sécurité, et de faciliter le rapprochement entre les documents de santé que je reçois et mes dossiers patients.

## Quelles sont les conditions à respecter pour pouvoir utiliser l'INS ? Qu'appelle-t-on une INS « qualifiée » ?

Pour pouvoir utiliser et diffuser l'INS d'un patient, il faut que cette INS soit **qualifiée**. Pour ce faire, vous devez respecter les deux conditions suivantes :

1. **Valider l'identité du patient** à l'aide d'une pièce d'identité à haut niveau de confiance, **au moins une fois**. Cela peut se faire lors de la première prise en charge (pour un nouveau patient), ou à l'occasion d'une nouvelle prise en charge pour un patient déjà connu (sauf si l'identité a déjà été validée, dans quel cas il n'est pas nécessaire de vérifier de nouveau l'identité de la personne) ;
2. **Faire appel au téléservice INSi pour récupérer l'INS du patient** depuis votre logiciel de gestion de cabinet. Cela peut se faire en insérant automatiquement la carte Vitale du patient dans le lecteur<sup>2</sup> ou en utilisant les traits d'identité saisis dans le logiciel. Dans le cas où l'appel se fait à l'aide de la carte Vitale, cette dernière n'est qu'un moyen pour appeler le téléservice. Ce ne sont pas les traits d'identité de la carte Vitale qui sont retournés par le téléservice INSi, mais bien les traits d'identité présents dans les bases nationales de référence.

Le [référentiel national d'identitovigilance](#) (RNIV) liste **les pièces d'identité considérées comme étant « à haut niveau de confiance »**. A terme, des dispositifs plus modernes d'identification électronique permettront de valider plus simplement l'identité de vos patients, par exemple au travers de **la future application carte vitale** (ApCV) et de **France Connect**, que votre patient soit à distance ou physiquement présent.

### **A noter !**

La validation de l'identité et le recours au téléservice INSi peuvent être réalisés par le secrétariat médical, ou l'assistant médical lorsqu'ils existent. Il n'est pas nécessaire de renouveler ces actions (vérification de la pièce d'identité et appel au téléservice INSi) à chaque venue du patient : une seule fois suffit !

## Les statuts de l'identité : de quoi s'agit-il ?

La confiance à accorder à une identité numérique correspond à un couple de déterminants indiquant si les traits de l'identité enregistrée dans votre logiciel :

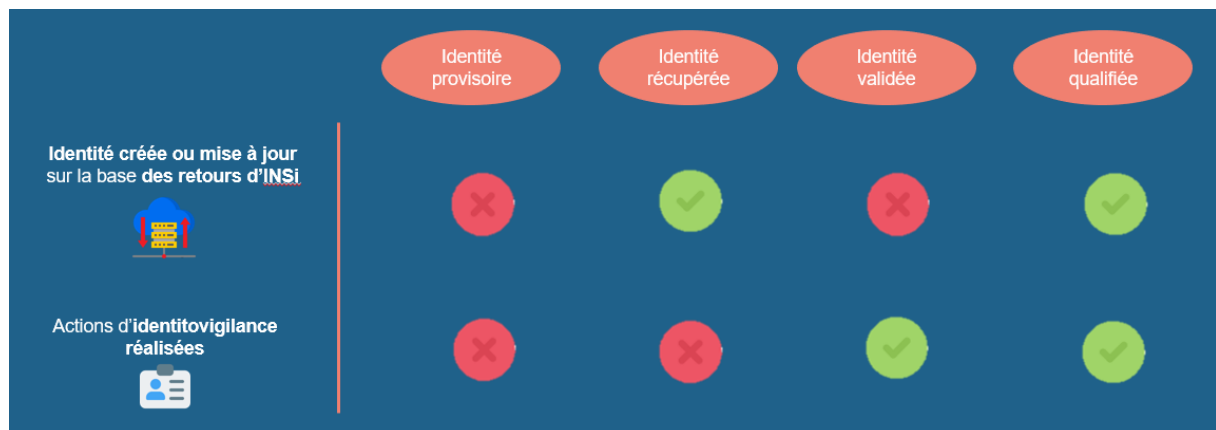
- sont issus de l'INS récupérée à partir des bases de référence par l'intermédiaire du **téléservice INSi**

<sup>2</sup> Si cette fonctionnalité est proposée par votre éditeur

- ont été vérifiés à l'aide d'une **pièce d'identité à haut niveau de confiance** ou son équivalent numérique.

Il est ainsi distingué 4 niveaux croissants de confiance pour l'identité numérique :

- le statut **Identité provisoire** est celui attribué, par défaut, à toute identité numérique créée sans utilisation du téléservice INSi et sans vérification de la pièce d'identité ;
- le statut **Identité récupérée** est attribué lorsque l'identité numérique est créée à partir de l'INS récupérée après interrogation du téléservice INSi mais sans que l'identité n'ait été vérifiée avec une pièce d'identité
- le statut **Identité validée** est attribué après vérification de la pièce d'identité mais sans que l'identité ne provienne du téléservice INSi (l'identité a été créée localement) ;
- le statut **Identité qualifiée** associe la récupération de l'INS (ou sa vérification) à partir du téléservice INSi et la vérification des traits enregistrés avec ceux portés par la pièce d'identité.



## Je reçois une INS qualifiée de la part d'un de mes correspondants. Puis-je considérer cette INS comme qualifiée et l'intégrer de la sorte dans mon logiciel ?

Par défaut, lorsqu'un acteur reçoit une INS provenant d'un système d'information différent, **il ne peut pas considérer cette INS comme qualifiée**. Le récepteur devra faire appel à **l'opération de vérification** du téléservice INSi et valider l'identité de l'utilisateur avec une pièce d'identité à haut niveau de confiance (si l'identité n'existait pas déjà au statut validé chez le récepteur).

Quelques exceptions à ce principe de base :

- Le récepteur dispose déjà de l'INS qualifiée dans sa base. Dans ce cas, il n'a pas besoin de faire appel au téléservice INSi, ni de refaire la procédure d'identitovigilance.
- Le récepteur reçoit de la donnée de santé sans jamais voir l'utilisateur (cas des laboratoires de sous-traitance par exemple) et dispose d'un contrat de confiance avec l'émetteur. Dans ce cas, il peut considérer l'INS reçue comme qualifiée. Ce cas est détaillé dans [l'annexe V](#) du RNIV.



## Quelles sont les obligations de déclarations relatives au RGPD liées à l'utilisation de l'INS ?

L'implémentation de l'INS est une obligation réglementaire. De ce fait, il n'y a pas de déclaration particulière à faire à la CNIL ni de nouvelle étude d'impact à réaliser dans le cadre du RGPD. Il faut cependant que **le responsable de traitement veille à mettre à jour le registre de traitement en faisant apparaître l'utilisation de l'INS** (et notamment du matricule INS) dans les documents ad hoc.

## 2. Déployer l'INS

### Comment puis-je passer à l'INS ?

Nous vous invitons dès à présent à :

- **Contactez votre éditeur** de logiciel de gestion de cabinet afin de savoir lorsqu'il sera en capacité de vous livrer une version logicielle permettant de gérer l'INS. Les éditeurs doivent :
  - o Se faire autoriser pour appeler le téléservice INSi. La liste des logiciels autorisés est consultable [ici](#).
  - o Faire évoluer leur logiciel afin que celui-ci vous permette de gérer correctement l'INS et les mesures d'identitovigilance associées. La liste des logiciels référencés dans le cadre du Ségur est disponible [ici](#).
- **Informez votre patientèle** de l'arrivée de l'INS et des nouvelles règles leur demandant d'attester de leur identité auprès des professionnels libéraux. Pour ce faire, appuyez-vous sur [le kit de communication](#) réalisé par l'ANS. Vous y trouverez notamment des affiches (visuels 'cherchez l'erreur', 'pas de doute possible', 'parcours sécurisé') et un dépliant à destination des patients, à placer, par exemple, dans votre salle d'attente.



Le déploiement de l'INS sur le terrain se fait de manière progressive, en fonction de l'état d'avancement des éditeurs.

### *En savoir plus !*

Téléchargez le **kit de communication INS** sur le site [esante.gouv.fr](https://esante.gouv.fr) (rubrique « Documents à télécharger ») : <https://esante.gouv.fr/identite-nationale-de-sante/professionel-de-sante>

## **Comment appeler le téléservice INSi et récupérer l'INS ? Quel est le rôle des éditeurs dans le projet INS ?**

C'est à partir de **votre logiciel** de gestion de cabinet que **vous pourrez appeler le téléservice INSi**. **Votre éditeur doit donc faire évoluer votre logiciel** pour vous permettre d'utiliser le téléservice INSi.

Les éditeurs doivent également **respecter un cahier des charges** commun à tous les éditeurs du secteur de la santé : [le guide d'implémentation de l'INS](#) produit par l'ANS. Ce guide exige des éditeurs qu'ils prévoient dans leurs logiciels les quatre statuts de l'identité, les champs nécessaires pour l'INS (matricule INS, nom de naissance, liste des prénoms de naissance,...).

Toutefois, ce guide ne décrit pas la manière dont l'appel au téléservice INSi doit s'effectuer (appel automatique dès insertion de la carte Vitale ? action manuelle de la part de l'utilisateur ?), où les champs relatifs à l'INS vont apparaître, comment cette INS sera mise en évidence par rapport à l'identité de facturation,... Ces points sont laissés à la main de l'éditeur.

C'est pourquoi il est important que **vous preniez contact avec votre éditeur** afin de lui demander **des formations** sur l'utilisation concrète de l'INS dans votre logiciel, ou à défaut des modes opératoires, des démos, des tutorats,...

## 3. L'INS dans mon exercice quotidien

### Concrètement, qu'est-ce que l'INS va changer dans ma pratique ?

Votre logiciel de gestion de cabinet va évoluer pour :

- Pouvoir appeler le téléservice INSi de l'Assurance Maladie
- Contenir l'ensemble des champs obligatoires pour créer une identité
- Disposer a minima des 4 statuts de l'identité (provisoire, récupéré, validé et qualifié)
- Disposer de deux identités, une pour la facturation et une, l'INS, pour la prise en charge sanitaire
- Vous permettre d'indiquer si vos identités ont été validées à partir d'une pièce d'identité à haut niveau de confiance ou non

Lors de la création du dossier informatique du patient, **vous ne devrez plus utiliser l'identité portée sur la carte Vitale**. Vous devrez **interroger le téléservice INSi** en insérant la carte Vitale dans le lecteur, puis enregistrer l'INS récupérée après vous êtes assuré que l'identité numérique est conforme à l'identité du patient présente sur une pièce d'identité à haut niveau de confiance. A terme, des dispositifs supplémentaires d'identification électronique (comme l'application carte Vitale, ou ApCV) vous permettront de valider plus facilement l'identité de vos patients.

Pour un patient que vous connaissez déjà, la validation de l'identité se fera lors de sa prochaine venue (si l'identité n'a pas déjà été validée auparavant). La récupération de l'INS se fera au même moment. **Les traits de référence viendront remplacer les traits locaux dès que l'INS aura été récupérée du téléservice INSi.**

L'interrogation du téléservice INSi et la vérification de la pièce d'identité peuvent être réalisées par votre secrétariat, s'il existe.

Je contacte mon éditeur si je souhaite savoir comment cela va se traduire concrètement dans mon logiciel.

#### *En savoir plus !*

Je consulte le support « INS et identitovigilance dans le secteur libéral » disponible [ici](#).

## Quel est mon rôle vis-à-vis de ma patientèle ?

Il est indispensable que **les patients soient informés et conscients de l'intérêt de l'INS pour eux.**

### *Pour vous aider !*

Appuyez-vous sur les modèles de mention d'information proposés par le 3RIV et consultables [ici](#).

Le ministère a initié **une campagne de communication** en ce sens (Campagne 'Bien identifié, bien soigné'), et des messages pédagogiques sur l'INS seront apposés sur les différents documents (convocations, compte-rendu, etc.) et portés sur la plateforme Mon Espace Santé. Par ailleurs, le ministère travaille étroitement avec **les associations de patients** pour optimiser cette communication.

### *En savoir plus !*

Téléchargez le **kit de communication INS** sur le site [esante.gouv.fr](https://esante.gouv.fr) (rubrique « Documents à télécharger ») : <https://esante.gouv.fr/identite-nationale-de-sante/professionel-de-sante>

## Pourquoi est-il important de demander à vos patients leurs pièces d'identité ? Ai-je l'obligation réglementaire de demander à un usager un document attestant son identité ?

Il n'est pas requis de demander des preuves d'identité avant de prendre en charge un patient, notamment dans le cadre de l'urgence. **Cependant, la vérification de l'identité fait partie des bonnes pratiques** destinées à améliorer la confiance lors des échanges de données de santé entre professionnels impliqués dans le parcours de santé de l'usager. Elle est requise pour améliorer le statut de confiance de l'identité numérique.

**Cette opération vise à permettre l'identification uniforme et fiable du patient, afin de sécuriser son parcours et le traitement informatique de ses données** : elle permet notamment d'éviter les doublons ou encore les pertes d'information, qui peuvent s'avérer très préjudiciables pour la prise en charge. Elle permet également de faciliter l'intégration d'un résultat ou d'un avis au dossier du patient. Elle n'a rien à voir avec un contrôle d'identité qui est mené par la force publique.

Il n'est pas obligatoire de réaliser cette action pour l'ensemble des patients de votre base, ni à chaque venue du patient : **il vous suffit de valider l'identité a minima une fois pour les patients que vous suivez.**

Le référentiel national d'identitovigilance (RNIV) précise qu'en dehors des situations réglementaires d'anonymat de prise en charge, l'usager ne peut s'opposer à la vérification de son identité par un professionnel de santé. Le RNIV précise également que la responsabilité des acteurs de santé peut être mise en cause si la mauvaise identification participe à la mise en danger d'un usager.

Le CNOM a estimé qu'il n'était pas contraire à la déontologie médicale pour un médecin de demander une pièce d'identité.

## **Je connais bien mon patient et je peux attester de son identité : suis-je obligé de vérifier sa pièce d'identité ?**

Une procédure d'exception est prévue pour les professionnels de santé libéraux dans le cas où ils prennent en charge un patient connu dont ils peuvent attester de l'identité. Après avoir appelé le téléservice INSi pour récupérer l'INS, le professionnel peut alors qualifier l'INS uniquement en cas de concordance parfaite 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 professionnels doivent respecter les garde-fous suivants :

- Les professionnels effectuent eux-mêmes la qualification (la délégation au secrétariat, possible en général, n'est pas possible pour cette procédure exceptionnelle) en attestant de leur engagement en termes de responsabilité.
- Recommandation forte d'appeler le téléservice INSi avec la carte Vitale (ou par traits d'identité INS retrouvés en cartouche d'un document de l'amont du parcours ou scannés avec le datamatrix INS). Il est possible de montrer l'écran au patient pour qu'il vérifie ses traits d'identité.
- Qualification uniquement en cas de concordance parfaite entre les traits connus (NN, 1er PN, DDN, Sexe) et ceux renvoyés par le téléservice INSi.

Cette procédure d'exception ne s'applique que pour les professionnels libéraux et toutes professions dans cette situation d'exercice. Les secteurs Officine, Radiologie, Biologie, Établissement sanitaire ou Médico-Social qui sont, en général des structures d'exercice coordonnées où il est plus rare que le responsable de la structure qualifie lui-même les INS et avec moins de récurrence de suivi ne sont pas concernés. Ces secteurs appliquent la procédure nominale.

Un mémo précisant les conditions dans lesquelles s'inscrit cette procédure d'exception est disponible [ici](#).

## Qu'est-ce qui m'empêche de continuer de soigner mes patients sans vérifier leur identité ?

Tant que les usagers sont pris en charge localement, sans partage d'informations de santé avec d'autres professionnels, le seul risque est de facturer indument des soins à l'Assurance maladie dans le cas de l'utilisation frauduleuse d'une carte Vitale.

**Lorsque l'utilisateur fait l'objet d'échanges avec d'autres professionnels de santé, il est indispensable qu'il soit identifié de la même façon par tous les professionnels qui le prennent en charge.** À défaut, le risque est qu'il ne soit pas possible, chez l'un ou l'autre des correspondants, d'établir un lien avec les dossiers de soins précédents, ce qui peut nuire, in fine, à la qualité et à la sécurité des soins.

Par ailleurs, le non-respect des bonnes pratiques d'identification est un frein à l'utilisation des applications d'e-santé partagées par le professionnel concerné, au détriment potentiel de son patient.

## Que faire si mon patient refuse de présenter une pièce d'identité ? Que peut-on répondre à un patient qui s'étonne qu'on lui demande un document d'identité ?

Il faut expliquer au patient (ou à ses proches) que :

- la qualité de son identification est **le gage de la sécurité de ses soins actuels et futurs** ;
- l'attestation de son identité est une exigence nouvelle rendue opposable à tous les acteurs de santé (dont les usagers) par la réglementation ;
- cette mesure vise **à améliorer la confiance dans les données échangées** entre les professionnels qui participent à sa prise en charge.

Il faut inviter l'utilisateur à se munir de son passeport ou de sa carte nationale d'identité, en plus de sa carte Vitale, chaque fois qu'il doit rencontrer un professionnel de santé ou qu'il doit se rendre dans un établissement de soins.

Dans le cas où l'identité du patient n'est pas vérifiée, **l'INS ne peut pas être qualifiée, et ne peut donc pas être utilisée** pour échanger entre professionnels de santé et du médico-social. Cela n'est toutefois pas bloquant pour la prise en charge du patient.

### *Pour vous aider !*

Votre patient refuse de vous présenter sa pièce d'identité ? Appuyez-vous sur la fiche pratique « Conduite à tenir lorsque l'usager ne peut justifier son identité » réalisée par le 3RIV.

*Nota-Bene : l'absence d'INS pour un patient n'est pas bloquante pour sa prise en charge. Vous utiliserez votre identité locale et vous partagerez ses données de santé sans son INS.*

## **J'ai un doute sur l'identité de mon patient. Je suspecte mon patient d'usurper son identité / de frauder la sécurité sociale. Que dois-je faire vis-à-vis de l'INS ?**

Pour rappel, l'INS n'a pas vocation à lutter contre la fraude, ni contre les usurpations d'identité.

Si vous avez un doute sur l'identité du patient, ou si vous suspectez une usurpation d'identité, vous pouvez cocher la case « identité douteuse » dans votre logiciel (si votre éditeur a prévu cet attribut).

Vous pouvez prendre en charge la personne mais vous ne devez pas appeler le téléservice INSi ni chercher à récupérer et qualifier son INS.

## **Mon patient souhaite se faire appeler avec un prénom différent de son prénom de naissance. Cela sera-t-il encore possible avec l'INS ?**

L'arrivée de l'INS ne va pas changer la relation que vous entretenez avec vos patients : vous pourrez toujours utiliser un prénom (ou un nom) différent du prénom (ou du nom) de naissance lors de vos échanges avec eux.

En revanche, il vous faudra renseigner **le prénom utilisé dans un champ spécifique** dans votre logiciel, **différent** du champ « **prénoms de naissance** » et « **1er prénom de naissance** ». De même pour le nom utilisé qui devra être renseigné dans un champ à part, distinct du champ « nom de naissance ».



Vous pouvez également demander à votre éditeur qu'il fasse apparaître le prénom utilisé et/ou le nom utilisé sur les écrans de votre logiciel et sur les documents de santé (compte-rendu, lettre de liaison,..) que vous éditez (en plus du nom de naissance, 1er prénom de naissance, date de naissance et sexe qui doivent obligatoirement être affichés).

## Comment l'INS va-t-elle être échangée ?

Si l'information médicale est sous format papier, l'INS (le matricule INS et les 5 traits d'identité) apparaîtra **en clair** sur le document, en plus de l'identité de facturation (si nécessaire) et de traits d'identité complémentaires, comme le nom d'usage et le prénom d'usage. L'INS apparaîtra également sous la forme d'un **code à barres** (ou datamatrix).

Ci-dessous, un modèle de cartouche intégrant les données « en clair » et le code à barres :

IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)					
Bien identifié·e, bien soigné·e					
Nom de naissance	Garcia-Hammadi				
Prénom(s) de naissance	Sarah-Lou Anna				
Date de naissance	21/01/1977	Sexe	F	 INS non signée	
Lieu de naissance (code INSEE)	01154				
N° matricule INS	2 77 01 01 154 003 29				
NIR	X	NIA			
Adresse de messagerie sécurisée de l'usager* : <a href="mailto:277010115400329@patient.mssante.fr">277010115400329@patient.mssante.fr</a>					

Lorsque les données médicales sont échangées par flux informatique, l'INS apparaîtra dans les métadonnées.

## Je constate un écart entre l'identité retournée par le téléservice INSi et l'identité portée sur la pièce d'identité. Pourquoi ? Que faire ?

La base sur laquelle s'appuie le téléservice INSi est le **RNIPP** (répertoire national d'identification des personnes physiques). Cette base est gérée par l'INSEE. A l'inverse, la base de référence pour les **titres d'identité** est la base **TES** (base des titres électroniques sécurisés) gérée par le ministère de l'Intérieur. Des divergences peuvent exister entre ces deux bases, ce qui peut expliquer les écarts observés.

Le professionnel de santé, ou le délégué numérique en santé (DNS) qui l'accompagne, peut s'appuyer sur [la fiche pratique suivante](#) qui décrit la conduite à tenir : dans quel cas le professionnel peut-il récupérer l'INS car l'écart est jugé minime ? dans quel cas est-il préférable de conserver l'identité locale et de ne pas chercher à récupérer l'INS ?...

En fonction de la provenance de l'erreur (pièce d'identité ou INS), la démarche à mener par le patient diffère :

- Si l'erreur provient de l'INS, le patient doit demander la rectification de cette identité :
  - Après des services de l'INSEE s'il est né en France (excepté Nouvelle-Calédonie). Un service en ligne existe pour ce faire : [Demande de correction d'état civil auprès de l'Insee \(Service en ligne\) | service-public.fr](#). Si vous êtes confronté à cette situation, vous pouvez communiquer à vos patients le dépliant réalisé par l'ANS qui décrit la démarche à suivre : [dépliant INSEE](#)
  - Si le patient est né à l'étranger ou en Nouvelle-Calédonie, il doit se rapprocher de sa caisse locale d'assurance maladie.
- Si l'erreur provient de la pièce d'identité, il faut inviter le patient à se rapprocher de sa mairie pour faire renouveler sa pièce.

## Suite à un appel au téléservice INSi, mon logiciel m'indique qu'aucune identité n'a été trouvée ou, au contraire, me demande d'affiner ma recherche. Que dois-je faire ?

Le téléservice INSi ne retourne une INS que s'il a trouvé une unique identité dans les bases de l'Etat Civil. Dans le cas contraire, le logiciel indique à l'utilisateur qu'aucune identité n'a été trouvée ou, qu'au contraire, plusieurs identités approchantes ont été détectées. [La fiche pratique suivante](#) explicite les actions à mener par le professionnel en fonction du cas rencontré.

## Je rencontre un « bug » avec mon logiciel : que dois-je faire ?

Il convient, dans la mesure du possible, de qualifier l'origine du "bug". Le problème est-il lié :

- A **l'ergonomie** du logiciel ? A un bug spécifique sur le logiciel ? Dans ce cas, nous vous invitons à contacter directement votre éditeur ;
- A un **écart** entre **l'identité retournée par le téléservice INSi** et **l'identité inscrite sur la pièce d'identité** ? Dans ce cas, nous vous invitons à consulter la fiche pratique "[Conduite à tenir en cas de discordances entre le téléservice INSi et la pièce d'identité](#)" ;
- A un retour "**aucune identité trouvée**" ou "**plusieurs identités retrouvées**" de la part du téléservice INSi ? Dans ce cas, il faudra consulter la fiche pratique "[Conduite à tenir en fonction du retour du téléservice INSi](#)" ;
- A une **non-conformité avérée sur un logiciel référencé Ségur** ? Dans ce cas, il conviendra de réaliser un signalement en utilisant le lien accessible [ici](#).

## Qui contacter en cas de problème sur l'INS ?

En cas de question ou problème sur l'INS, vous pouvez contacter votre éditeur ou vos correspondants Assurance Maladie.

## Quels sont les risques que j'encoure si je n'utilise pas l'INS pour référencer les données de santé ?

L'utilisation de l'INS, dans les conditions définies par le référentiel INS, vous protège contre un éventuel engagement de votre responsabilité au regard du RGPD notamment, dans le cas où des données seraient rattachées à la mauvaise personne.

## 4. Cas particuliers

### Je me rends au domicile de mes patients : comment puis-je qualifier leur INS ?

L'appel au téléservice INSi et la vérification de la pièce d'identité ne doivent pas obligatoirement être réalisés en même temps.

Vous pouvez vérifier dans un premier temps l'identité de vos patients à leur domicile. Vous serez alors sur une identité au statut « **validé** » (identité vérifiée avec une pièce d'identité mais sans appel au téléservice INSi).

Une fois de retour dans votre cabinet, vous pourrez lancer l'appel au téléservice INSi et vérifier la cohérence des deux identités. Une fois l'INS intégrée dans votre logiciel, vous serez alors sur une identité **qualifiée** (vérification de l'identité et appel au téléservice INSi réalisé)

### Un enfant dispose-t-il d'une INS ?

Les enfants disposent bien d'une INS avec **un matricule INS qui leur est propre et unique**. A titre d'illustration, les nouveau-nés disposent d'une INS **8 jours après la naissance** (déclaration en mairie).

### Comment faire pour les personnes transgenres en cours de changement physique ?

Les patients transgenres gardent leur identité initiale (sexe, prénom) jusqu'à la fin de la procédure de changement d'état civil. Une fois les modifications faites dans le RNIPP, les répercussions sont immédiates pour le téléservice INSi.

Ainsi, pour ces patients, une fois la procédure finie, s'ils reviennent dans votre cabinet et que la pièce d'identité est conforme, vous pourrez de nouveau appeler l'opération de récupération et récupérer l'INS « mise à jour ».