

## SOUS-THÈME - 1.1 Accueil et identification de l'utilisateur du système de santé

### PRINCIPE 3 IDENTITOVIGILANCE

**Finalité :** l'officine participe activement à la bonne identification des usagers du système de santé afin d'assurer la sécurité des patients tout au long de leur parcours de soin.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Comment l'officine doit mettre en place le processus d'identitovigilance ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit respecter le référentiel d'identitovigilance.</b></li> <li>• <b>L'officine doit désigner un référent identitovigilance (pour les officines de plus de 10 collaborateurs).</b></li> <li>• <b>L'officine doit mettre en place un indicateur de surveillance concernant les problèmes d'identitovigilance.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche de fonction/poste du référent identitovigilance</li> <li>• Procédure d'identitovigilance</li> <li>• Indicateur identitovigilance</li> </ul>
Les risques en termes d'identitovigilance ont-ils été identifiés ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit mettre en place un système afin de gérer les homonymies.</b></li> <li>• <b>L'officine doit formaliser une procédure pour les mandataires (aidants, ...) venant chercher des produits de santé pour un patient ayant transmis son ordonnance de façon dématérialisée.</b></li> <li>• L'officine peut formaliser l'identification des situations à risque concernant l'identitovigilance (promis, TROD...).</li> <li>• L'officine peut formaliser une procédure pour l'accueil et l'identification des mineurs.</li> <li>• L'officine peut formaliser une analyse des risques en matière d'identitovigilance (noms et prénoms composés, carte Vitale ou CNI non conformes...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaire de traçabilité des dysfonctionnements en matière d'identitovigilance</li> <li>• Procédure d'accueil et d'identification des mineurs</li> </ul>
Quels sont les éléments obligatoires à recueillir pour qualifier l'INS ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit respecter le référentiel concernant l'Identifiant National de Santé.</b></li> <li>• <b>L'officine doit identifier ses patients selon les traits obligatoires (nom de naissance, premier prénom, date de naissance, sexe, lieu de naissance, autres prénoms et INS).</b></li> <li>• L'officine peut également utiliser les traits dits complémentaires (nom d'usage, adresse, n° de téléphone, mail...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traçabilité de la qualification de l'INS dans le LGO</li> </ul>
Comment s'assurer de l'identité d'une personne lors d'un appel téléphonique ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'officine peut formaliser des dispositions de contrôle des identités par téléphone (faire épeler le nom, questionnaire par traits d'identité...).</li> <li>• <b>L'officine ne doit divulguer aucune information en cas de doute sur l'identité de la personne.</b></li> </ul>	
Comment s'assurer de remettre le produit à la bonne personne ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit mettre en place un système permettant de s'assurer de l'identité de la personne à qui elle dispense les produits de santé.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandatement pour remise de produit à une personne tiers (notamment pour les produits stupéfiants)</li> <li>• Vérification d'une pièce d'identité</li> <li>• Traçabilité de la remise de produit à une personne tiers (obligatoire pour les produits stupéfiants)</li> </ul>



suite page suivante



## PRINCIPE 3 IDENTITOVIGILANCE

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Comment gérer les changements d'identité ? (ex. : mariage, divorce, transition de genre) Quels éléments de langage utiliser au comptoir ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'officine peut formaliser une conduite à tenir devant une situation de changement d'identité.</li> <li>L'officine peut organiser des sessions de sensibilisation de son personnel aux situations de changement d'identité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de formation</li> </ul>
Comment vérifier l'identité du prescripteur ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>En cas de doute, l'officine doit contrôler le n° RPPS du prescripteur.</b></li> <li>L'officine peut prendre contact avec le prescripteur en cas de suspicion d'usurpation d'identité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduite à tenir en cas de suspicion d'ordonnance frauduleuse</li> <li>Utilisation du téléservice ASAFO d'amelipro</li> </ul>
Comment gérer les dysfonctionnements en matière d'identitovigilance ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'officine peut formaliser les conduites à tenir devant des cas concrets relevant de l'identitovigilance (nouveau-né sans INS, enregistrement sur le n° du représentant légal, suspicion d'usurpation d'identité...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduite à tenir en cas de problèmes d'identité disponible à l'accueil</li> <li>Formulaire de traçabilité des dysfonctionnements et des actions mises en place pour les traiter</li> <li>Plan d'actions d'amélioration pour éviter la reproduction de ces dysfonctionnements</li> </ul>
Qui peut résoudre les problèmes d'identitovigilance ?	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>L'officine doit former et habiller des personnes pour réaliser des modifications d'identité sur le LGO (changement de nom, fusion de dossiers...).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matrice des habilitations à l'officine</li> </ul>
Quel comportement adopter en cas de réticence du patient à fournir des éléments confidentiels ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'officine peut mettre à disposition des patients la documentation de l'Agence du Numérique en Santé.</li> <li>L'officine peut organiser des formations de son personnel aux conduites à tenir face à des patients notamment agressifs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affiche des documents reflétant les obligations réglementaires à l'accueil de l'officine</li> </ul>

### Outil de référence

/



### Documents de référence

- Référentiel National d'IdentitoVigilance RNIV – ANS
- Référentiel INS – ANS

