

SOUS-THÈME - 1.1 Accueil et identification de l'usager du système de santé**PRINCIPE 3 IDENTITOVIDILANCE**

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"> L'officine doit respecter le référentiel d'identitovigilance. L'officine doit désigner un référent identitovigilance (pour les officines de plus de 10 collaborateurs). L'officine doit mettre en place un indicateur de surveillance concernant les problèmes d'identitovigilance. 	<ul style="list-style-type: none"> Fiche de fonction/poste du référent identitovigilance Procédure d'identitovigilance Indicateur identitovigilance
Les risques en termes d'identitovigilance ont-ils été identifiés ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit mettre en place un système afin de gérer les homonymies. 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. L'officine peut formaliser l'identification des situations à risque concernant l'identitovigilance (promis, TROD...). L'officine peut formaliser une procédure pour l'accueil et l'identification des mineurs. L'officine peut formaliser une analyse des risques en matière d'identitovigilance (noms et prénoms composés, carte Vitale ou CNI non conformes...). 	<ul style="list-style-type: none"> Formulaire de traçabilité des dysfonctionnements en matière d'identitovigilance Procédure d'accueil et d'identification des mineurs
Quels sont les éléments obligatoires à recueillir pour qualifier l'INS ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit respecter le référentiel concernant l'Identifiant National de Santé. 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). L'officine peut également utiliser les traits dits complémentaires (nom d'usage, adresse, n° de téléphone, mail...). 	<ul style="list-style-type: none"> Traçabilité de la qualification de l'INS dans le LGO
Comment s'assurer de l'identité d'une personne lors d'un appel téléphonique ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine peut formaliser des dispositions de contrôle des identités par téléphone (faire épeler le nom, questionnement par traits d'identité...). L'officine ne doit divulguer aucune information en cas de doute sur l'identité de la personne. 	
Comment s'assurer de remettre le produit à la bonne personne ?	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Mandat pour remise de produit à une personne tiers (notamment pour les produits stupéfiants) Vérification d'une pièce d'identité Traçabilité de la remise de produit à une personne tiers (obligatoire pour les produits stupéfiants)

PRINCIPE 3 | IDENTITOVIDGILANCE

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"> L'officine peut formaliser une conduite à tenir devant une situation de changement d'identité. L'officine peut organiser des sessions de sensibilisation de son personnel aux situations de changement d'identité. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formation
Comment vérifier l'identité du prescripteur ?	<ul style="list-style-type: none"> En cas de doute, l'officine doit contrôler le n° RPPS du prescripteur. L'officine peut prendre contact avec le prescripteur en cas de suspicion d'usurpation d'identité. 	<ul style="list-style-type: none"> Conduite à tenir en cas de suspicion d'ordonnance frauduleuse Utilisation du téléservice ASAFO d'amelipro
Comment gérer les dysfonctionnements en matière d'identitovigilance ?	<ul style="list-style-type: none"> 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...). 	<ul style="list-style-type: none"> Conduite à tenir en cas de problèmes d'identité disponible à l'accueil Formulaire de traçabilité des dysfonctionnements et des actions mises en place pour les traiter Plan d'actions d'amélioration pour éviter la reproduction de ces dysfonctionnements
Qui peut résoudre les problèmes d'identitovigilance ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit former et habiliter des personnes pour réaliser des modifications d'identité sur le LGO (changement de nom, fusion de dossiers...). 	<ul style="list-style-type: none"> Matrice des habilitations à l'officine
Quel comportement adopter en cas de réticence du patient à fournir des éléments confidentiels ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine peut mettre à disposition des patients la documentation de l'Agence du Numérique en Santé. L'officine peut organiser des formations de son personnel aux conduites à tenir face à des patients notamment agressifs. 	<ul style="list-style-type: none"> Affiche des documents reflétant les obligations réglementaires à l'accueil de l'officine

Outil de référence

/

**Documents de référence**

- [Référentiel National d'Identitovigilance RNIV - ANS](#)
- [Référentiel INS - ANS](#)

