

Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé



11 mars 2025

Docteur Robin LE BARREAU

Responsable adjoint du pôle de veille sanitaire et de prévention du risque infectieux
Coordonnateur du RREVA Nouvelle-Aquitaine

Jordan MARTINEZ

Chef de Projet INS - Référent Régional en identitovigilance

Pilotage et animation du Réseau Régional de vigilances et d'appui Nouvelle-Aquitaine (RREVA – NA)

Ce réseau a été constitué dans le cadre de la réforme des vigilances suite à la publication du décret n°2016-1644 relatif à l'organisation territoriale de la veille et de la sécurité sanitaire. Il contribue à mettre en œuvre une dynamique favorable de déclaration et de gestion des risques dans tous les secteurs d'activité (établissements sanitaires et médico-sociaux, professionnels de santé libéraux, usagers), afin de renforcer le déploiement d'une culture de sécurité tout au long du parcours de santé.

Bilan 2024



17 structures
régionales
d'appui

11 réunions
mensuelles
d'échanges



2 Briques
publiés



1 MIRES
publié

Message d'information régional sur les événements sanitaires

1 site
internet



Le réseau régional de vigilances et d'appui de Nouvelle-Aquitaine (RREVA-NA)

Ce réseau réunit un certain nombre de structures régionales capables de fournir une expertise dans leur domaine de compétence.

Elles participent à la définition de la politique régionale menée pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge et sont à la disposition des professionnels du monde de la santé, quel que soit leur mode d'exercice (en établissement de santé, structure médico-sociale, exercice salarié ou libéral).

Le réseau vise principalement à améliorer, en lien avec les agences nationales compétentes :

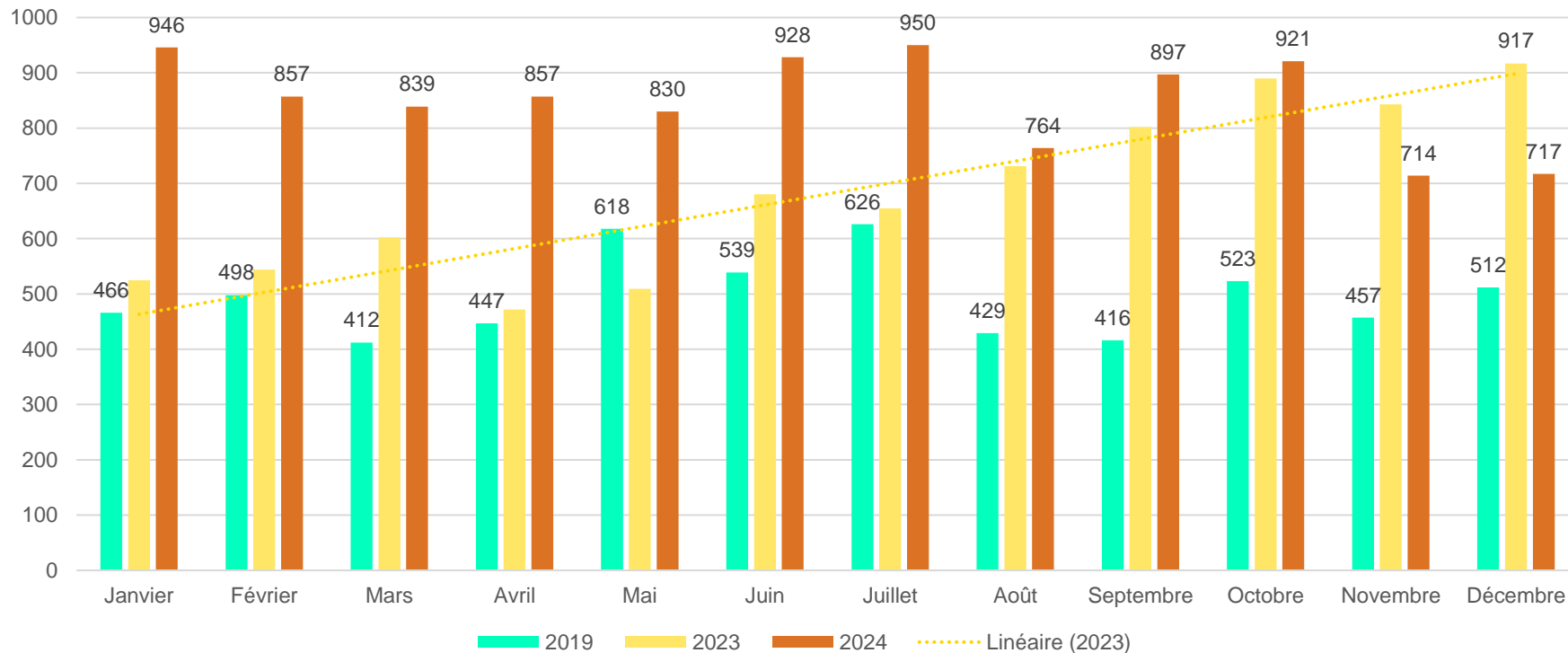
1. l'organisation des vigilances sanitaires en région ;
2. la coordination du traitement et de la gestion des signalements ;
3. la synergie des actions préventives et correctives menées dans le cadre de la veille et de la sécurité sanitaire.

Plus d'information : [ici](#)

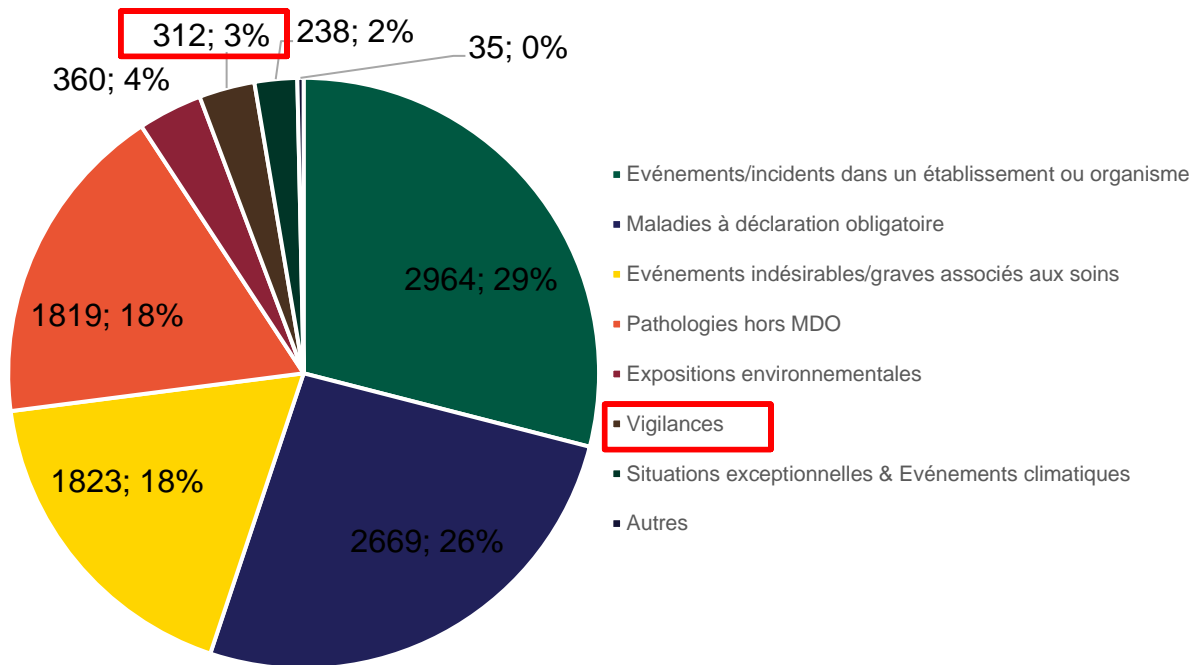
Perspectives 2025 – Nouvelles SRA



Signalements reçus à l'ARS NA



Répartition des signaux



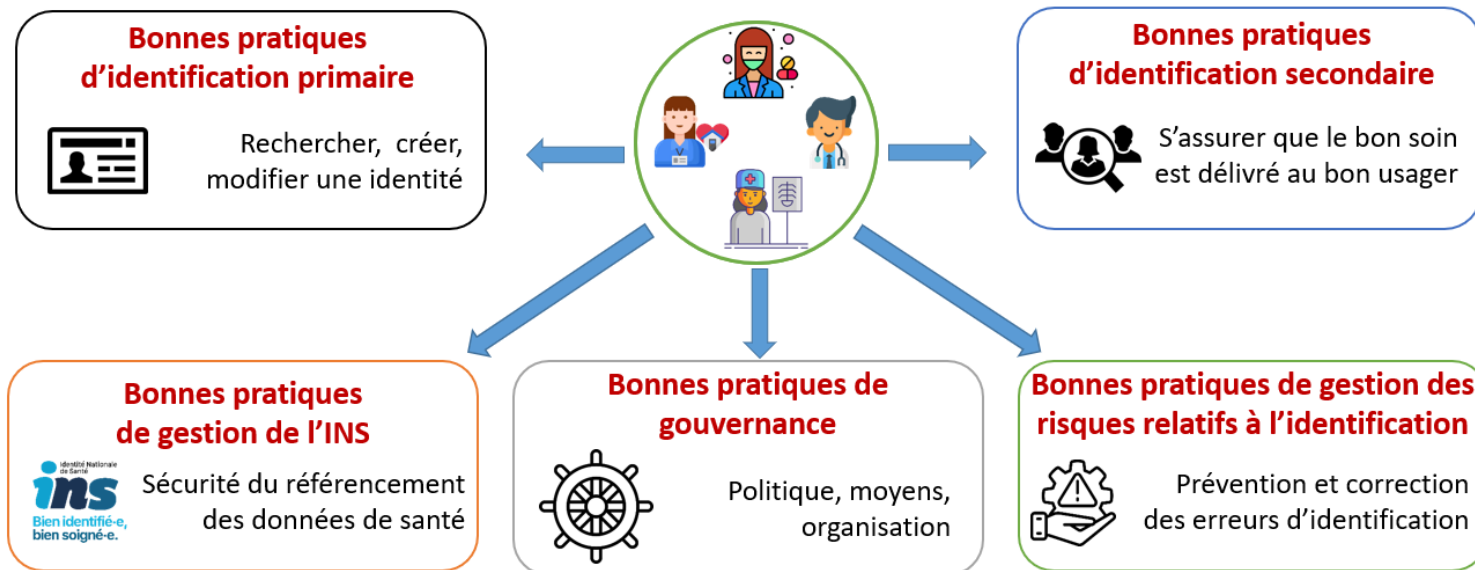
Définition de l'identitovigilance

La bonne identification d'un usager, à toutes les étapes de son parcours de santé, représente un enjeu majeur pour la qualité et la sécurité des actes réalisés.

Le terme **identitovigilance** recouvre l'ensemble des organisations et des opérations qui sont à mettre en œuvre fiabiliser l'identification des usagers. Elle comprend notamment les outils mis en place pour identifier, prévenir et corriger les erreurs d'identification.

Les pratiques professionnelles doivent s'adapter à l'obligation réglementaire d'utiliser l'identité nationale de santé (INS) pour référencer les données de santé dans les secteurs sanitaire, médico-social et libéral, entrée en vigueur le 1er janvier 2021.

Périmètre de l'identitovigilance



Évènements indésirables d'identitovigilance

Type d'événements	Nbre	Nbre	Nbre	Evolution	Nbre	Evolution
	2021	2022	2023	année-1	2024	année-1
Identito primaire	2	2	5	150%	5	0%
Identito secondaire	21	45	99	120%	148	49%
Total	23	47	104	121%	153	47%

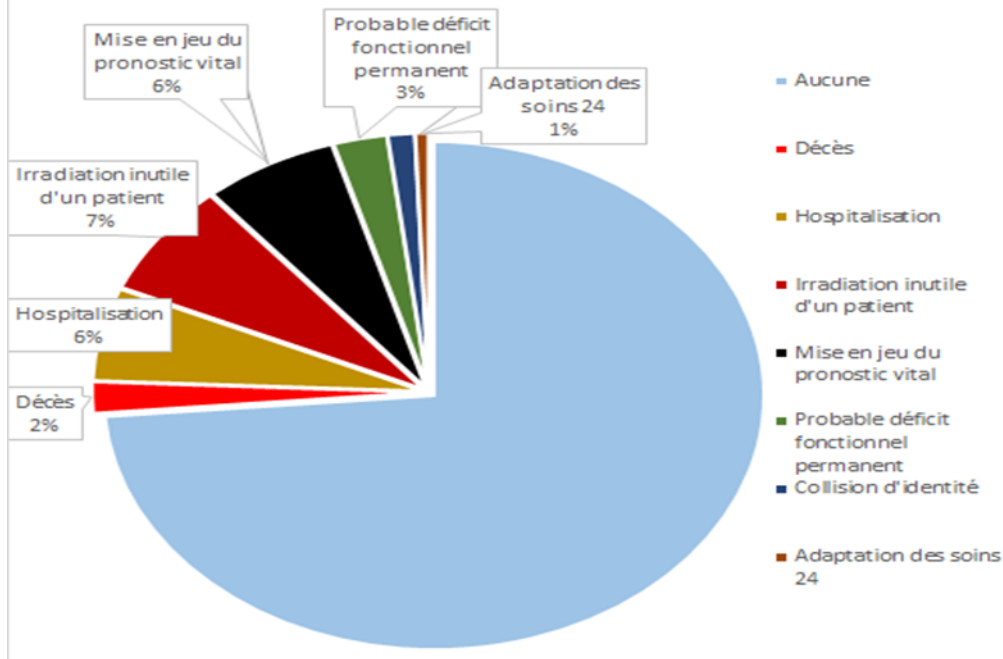
Si 2023 avait vu une spectaculaire augmentation des déclarations des événements indésirables d'identitovigilance en Nouvelle-Aquitaine, faisant un bon de plus de 120 %, ce sont 153 signalements qui ont été réalisés en 2024, soit une nouvelle hausse de 47 %.

Ces hausses successives et majeures sont dues au fait que les ESSMS intègrent depuis ces dernières années la culture de la gestion des risques. Ils représentent plus de 80 % des structures déclarantes dont **68 % d'EHPAD**.

Évènements indésirables d'identitovigilance

Nature de l'événement	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
	2022		2023		2024	
Erreur dans la distribution des médicaments	32	68%	84	81%	127	83%
Examen d'imagerie médicale réalisé au mauvais patient	13	28%	14	13%	16	10%
Erreur d'identification de l'usager	2	4%	5	5%	6	4%
Collision de données médicales (dont DMP)	0		0	0%	2	1%
Autre	0		1	1%	2	1%
Total	47		104		153	
Conséquences sur l'usager (plus pertinentes)	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
	2022		2023		2024	
Aucune	33	70%	95	91%	112	73%
Décès	1	2%	1	1%	3	2%
Hospitalisation	0		2	2%	9	6%
INS	0		1	1%	0	
Irradiation inutile du patient	9	19%	4	4%	11	7%
Mise en jeu du pronostic vital	1	2%	0		10	7%
Probable déficit fonctionnel permanent	0		1	1%	4	3%
Total	44	23%	104	8%	152	24%

Conséquences sur l'utilisateur en 2023 et 2024



Mais, même sans conséquence grave, l'événement peut avoir généré un retentissement sur la vie de la personne ou de son entourage, ne serait-ce pas exemple lorsqu'il y a eu un retard de prise en charge, une fracture non décelée ou encore une chute qui aurait pu être évitée.

EXEMPLE D'ERREUR D'IDENTIFICATION

Exemple fictif mais réaliste



Une octogénaire se présente sous l'identité **Marie-Jeanne DARK**. Elle a porté comme nom d'usage celui de son mari (**LOUIS**), mais a repris son nom de naissance (**DARK**) il y a plusieurs années, après son divorce. Elle n'a toutefois jamais fait modifier ses documents d'identité qui apparaissent toujours avec son nom : **DARK** ; son nom d'usage : **LOUIS** ; ses prénoms : **JEANNE, MARIE** ; son sexe : **F** ; sa date de naissance : **13/08/1939** ; et son lieu de naissance : **Bordeaux (33)**.

L'usager risque d'être identifié différemment par les acteurs de santé

C'est une situation extrêmement courante de nos jours pour plusieurs raisons. La première est qu'il n'existait pas, avant la publication du [Référentiel National d'Identitovigilance \(RNIV\)](#) et de la mise en place de l'Identité Nationale de Santé (INS), de règle commune harmonisant l'identification des usagers. La deuxième est que l'on peut changer d'identité, en France comme dans d'autres pays, à l'occasion d'un acte d'état civil. Lors d'un mariage, par exemple, on peut décider d'utiliser un "nom d'usage" en portant ou en accolant au sien le nom de son conjoint. En cas de divorce, la conservation - ou non - de ce nom d'usage dépend de la volonté des parties et de la décision de la justice.

Du fait de ces disparités et possibilités d'évolution, il peut arriver qu'une personne puisse être identifiée différemment par les acteurs de santé qui la prennent en charge et que son identité utilisée au quotidien soit différente de celle enregistrée à l'état civil.



RISQUES DE MAUVAISE IDENTIFICATION



1° - Identification différente entre les acteurs de santé



EHPAD

Nom : **LOUIS née DARK**

Prénom : **Marie-Jeanne**

DDN : **13/08/1939**

Sexe : **F**

Hôpital

Nom de naissance : **DARK**

Nom d'usage : **LOUIS**

Prénom : **Jeanne**

DDN : **13/08/1939**

Sexe : **F**

Médecin traitant

Nom : **LOUIS**

Prénom : **Marie-Jeanne**

DDN : **13/08/1939**

Sexe : **F**

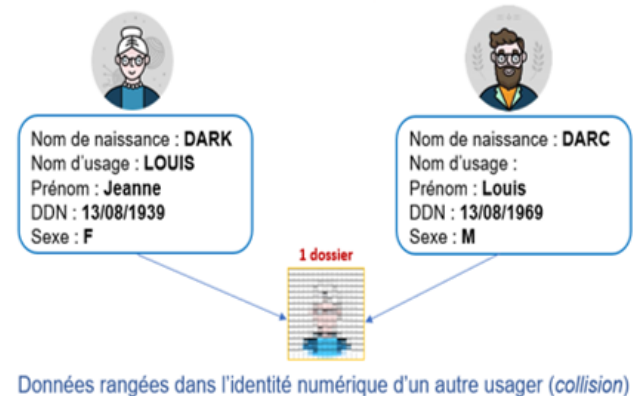
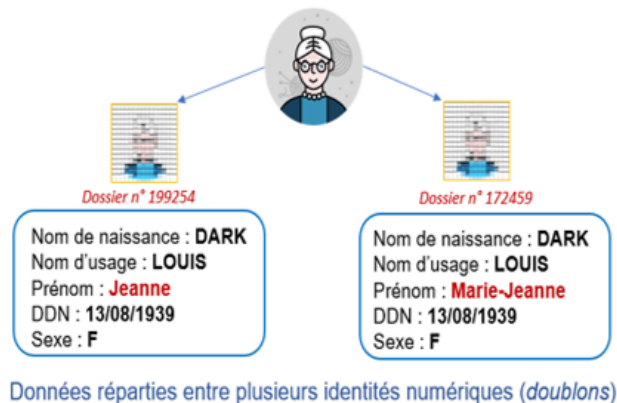
Conséquences :

Difficultés de gestion des informations médicales transmises
Parcours de santé dégradé avec risque de retard ou d'erreurs médicales

RISQUES DE MAUVAISE IDENTIFICATION



2° - Mauvais enregistrement des données



Conséquences : Données de santé incomplètes (*doublons*) ou incohérentes (*collision*)
Risque de retard ou d'erreur de décision médicale

CONSEQUENCES D'UNE MAUVAISE IDENTIFICATION



IDENTITOVIGILANCE
NOUVELLE-AQUITAINE

Les courriers établis et échangés par les différents acteurs pourraient être référencés avec des identités différentes. Le risque, c'est que certains documents ou résultats d'examens n'aient pas été classés faute de trouver le dossier dans lequel les ranger. Ou que cela ait entraîné la création de plusieurs dossiers (doublons).

La conséquence de l'existence de doublons est la dispersion des données de santé de l'utilisateur dans plusieurs dossiers différents. Le risque, c'est que la décision des professionnels, qui n'ont accès qu'à un dossier à la fois, se base sur des données incomplètes. Ce qui, comme dans l'exemple précédent, peut nuire à la qualité et à la sécurité de la prise en charge.

La conséquence d'une collision est que les données de santé du premier usager se retrouvent mélangées à celles du second. Le risque, c'est que la décision des professionnels se prenne sur des données erronées et soit la cause de retard ou d'erreur de diagnostic.

Dans tous les cas, une information erronée ou la perte d'information sont susceptibles de nuire à la qualité de sa prise en charge.



QU'EST-CE QUE L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)



C'est l'Identité sanitaire numérique de référence

- Elle contient :
 - Le *matricule INS personnel* (NIR ou NIA) de l'utilisateur
 - Les *traits INS* issus des bases nationales de référence
 - Nom de naissance
 - Prénom(s) de naissance (liste)
 - Date de naissance
 - Sexe
 - Code INSEE du lieu de naissance (COG)
- **Votre INS est unique et pérenne**



Matricule INS	239088815400233
Nom de naissance	DARK
Prénom(s)	JEANNE MARIE
Sexe	F
Date de naissance	13/08/1939
Lieu de naissance	88154

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ



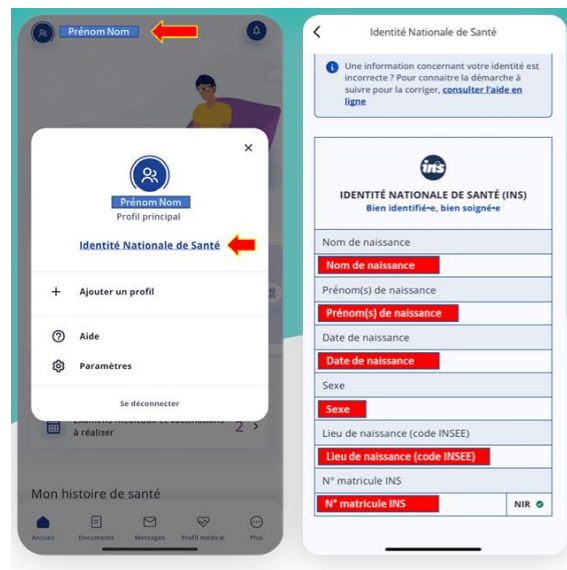
Pourquoi dois-je venir à mes rendez-vous médicaux avec une pièce d'identité ?

Afin de valider votre identité dans leur logiciel, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont votre pièce d'identité, au moins une fois.

- Vous êtes français : il s'agit de votre carte nationale d'identité ou passeport
- Vous êtes étranger : il s'agit de votre passeport ou titre de séjour

Où trouver mon INS pour la vérifier ?

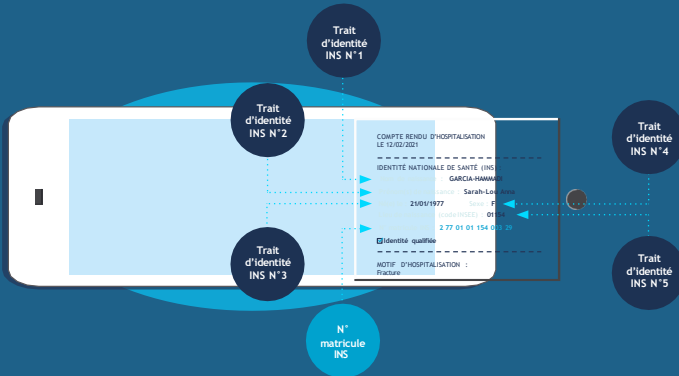
Connectez vous à Mon Espace Santé (monespacesanté.fr).
Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS,
et signalez les erreurs si besoin : c'est important pour
la qualité et la sécurité de votre prise en charge.



Bien identifié.e, bien soigné.e !

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé.



Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

Grâce à l'INS, vous êtes identifié.e de la même façon par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi. Cette identification unique permet, en outre, d'éviter de vous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier vous concernant.

Votre INS

Votre matricule INS



Vos traits d'identité

Il correspond à votre numéro personnel de sécurité sociale. Il peut être différent du numéro de sécurité sociale utilisé pour le remboursement des soins par l'assurance maladie, dans le cas par exemple où l'usager n'est pas l'assuré social (ex. : l'enfant qui est rattaché à l'un de ses parents).

- Nom de naissance
- Prénom(s) de naissance
- Date de naissance
- Sexe
- Code du lieu de naissance

Ces données proviennent des bases d'identités de référence de l'administration française.

Présentez votre pièce d'identité

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport)*, au moins une fois. Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS avec eux et signalez-leur les erreurs si besoin : c'est important pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

- À VENIR! À terme, des dispositifs plus modernes d'identification électronique permettront de valider plus simplement votre identité, par exemple au travers de la future application carte vitale (ApCV) et de France Connect, que vous soyez à distance ou physiquement présent.



* Liste des pièces d'identité non exhaustive. Attention, la carte vitale n'est pas considérée comme une pièce d'identité valable.

SYNTHÈSE



Le respect des bonnes pratiques d'identification du RNIV, la **participation de l'usager à son identification**, la mise en œuvre d'une gestion des risques adaptée et la vigilance de chaque acteur à toutes les étapes de la prise en charge sont essentielles.

L'usage de l'identité nationale de santé (INS) contribue à faire disparaître ces types d'anomalies. L'INS permet à tous les acteurs de santé d'identifier chaque usager de la même façon. Elle facilite également l'identification, la prévention et le traitement des erreurs.

Toute erreur ou suspicion d'erreur doit faire l'objet d'un signalement immédiat et d'un traitement dans les meilleurs délais

MERCI

Jean-Paul CRAFF

jean-paul.craff@ars.sante.fr

05 57 01 44 89

Robin LE BARREAU

robin.lebarreau@ars.sante.fr

05 57 01 45 95

Site de la CRIV : [ici](#)

Signaler, alerter

Point focal

0 809 400 004 Service gratuit + prix appel

Plateforme régionale de veille et d'urgences sanitaires

@ ars33-alerte@ars.sante.fr

24h/24

05 67 76 70 12

Nouvelle-Aquitaine

ars Santé publique France