

Procédure de Gestion des Erreurs INS

« Erreur d'identification d'un usager ou d'un document de santé »

Objet

Cette procédure explique comment détecter, signaler, analyser et corriger les erreurs liées à l'INS (Identité Nationale de Santé). Elle garantit une prise en charge sécurisée et conforme. L'objectif est de réduire les risques et favoriser une amélioration continue d'accompagnement.

Périmètre

Cette procédure s'applique à tous les établissements de l'Adapei23 impliquant l'utilisation de l'INS et du DMP, elle concerne plus particulièrement :

- Les infirmières ayant accès aux systèmes DMP.
- Les secrétaires impliquées dans la gestion des données administratives et l'INS
- Le référent en identitovigilance
- La directrice santé
- Le DPO pour la supervision, la gestion des incidents critiques et la conformité légale.

Références

Référentiel national Identitovigilance RNIV

Cellule Régionale d'identitovigilance CRIV ; identio-na.fr

Suivi des versions

Date	Version	Nature de la modification
05/12/2024	0	Création du document

Procédure Gestion des Erreurs	Date de création : 05/12/2024
Validation par : DPO/référent identito/DOF	Date dernière MAJ : Version X
Classement : Original : Logiciel Clarisse/ bibliothèque qualité/ bibliothèque qualité Copie: Logiciel Clarisse/ Vademecum/ documents en vigueur	Page 1 sur 5

Procédure

Comment gérer une erreur ?

Étape 1 : Détecter l'erreur

Les erreurs liées à l'INS peuvent survenir à différentes étapes de l'accompagnement des personnes. Pour faciliter leur identification, les professionnels doivent être vigilants lors de :

- **La consultation ou mise à jour d'un dossier dans OGIRYS** : Des incohérences (ex. : informations d'état civil erronées) ou des messages d'erreur dans le logiciel peuvent indiquer un problème.
- **Un retour d'un partenaire externe** : Les organismes comme l'Assurance Maladie ou un médecin traitant peuvent signaler des anomalies dans les données qui concernent la PA.
- **Un signalement interne** : Un autre professionnel (ex. : collègue infirmier ou secrétaire) peut identifier une erreur nécessitant une vérification.

Que faire en cas de doute ?

Lorsque vous suspectez une erreur, vérifiez immédiatement les informations administratives de la PA en comparant les données enregistrées avec un dispositif à haut niveau de confiance tels que : Acte de naissance ou passeport.

Cette vérification permet de confirmer la nature de l'erreur et d'identifier si elle concerne :

- **L'identification primaire** : Une erreur dans les traits d'identité de base, comme le nom, le prénom, la date de naissance ou le sexe.
- **L'identification secondaire** : Une mauvaise association de l'INS au dossier de la PA ou à des données incorrectes.

Les types d'erreurs INS les plus fréquents sont :

- **Données administratives incorrectes** : fautes de saisie ou incohérences entre le dossier de la PA dans OGIRYS et le dispositif à haut niveau de confiance (ex. : nom ou date de naissance erronés).
- **Problèmes liés à l'INS** : L'INS n'est pas reconnue par le téléservice INSi (INS inexistante ou invalide) ou mal associé à la PA.
- **Doublets** : Une même PA dispose de deux INS différents enregistrés dans OGIRYS.

Étape 2 : Signalement de l'erreur dans AGEVAL

Une fois l'erreur détectée, elle doit être immédiatement signalée via notre logiciel qualité **AGEVAL**. Cette étape est cruciale pour garantir la traçabilité des événements indésirables.

Pour ce faire :

- **Connectez-vous à AGEVAL** avec vos identifiants personnels, créez une nouvelle déclaration en sélectionnant le type d'incident « **Identitovigilance** ».

Procédure Gestion des Erreurs	Date de création : 05/12/2024
Validation par : DPO/référent identito/DOF	Date dernière MAJ : Version X
Classement : Original : Logiciel Clarisse/ bibliothèque qualité/ bibliothèque qualité Copie: Logiciel Clarisse/ Vademecum/ documents en vigueur	Page 2 sur 5

- Ensuite, **décrivez l'erreur** en précisant la nature (exemple : nom incorrect détecté dans OGIRYS incohérent avec le dispositif à haut niveau de confiance ou Erreur d'INS invalide empêchant l'accès au DMP).
- Une fois la déclaration complétée, enregistrez-là. AGEVAL enverra automatiquement votre déclaration au **responsable qualité et identitovigilance**.

Étape 3 : Analyse et correction (Réfèrent INS)

Le réfèrent en Identitovigilance analyse chaque déclaration pour confirmer la nature de l'erreur et évaluer son impact, toutefois, la demande de correction de l'INS relève de la responsabilité de la PA ou de son représentant légal. Le Réfèrent en Identitovigilance peut toutefois initier la démarche après avoir obtenu un **accord explicite** de la PA ou de son représentant.

Possibilités de correction de l'INS :

- **Correction en ligne** : complétez le formulaire en ligne accessible sur [le site du service public](#) en joignant une copie récente de l'acte de naissance de la PA comme justificatif.
- **Correction par courrier** : adressez une demande à la Direction Régionale des Pays de la Loire accompagnée de l'acte de naissance et d'une copie d'une pièce d'identité valide de la PA au ;
Pôle RFD - Division État civil - relations clients 105, Rue des Français Libres ; BP 67401, 44274 Nantes cedex 2

Étape 4 : Notification des parties concernées

En cas d'erreur impliquant la diffusion ou l'utilisation incorrecte d'une INS ou d'un document dans le **DMP** ou partagé à l'extérieur de la structure, des notifications doivent être effectuées rapidement pour limiter les impacts.

1. Notification de la personne accompagnée (PA)

- Qui notifier ?
La PA concernée par l'erreur ou son représentant légal (ex. : famille, tuteur).
- Quelles informations communiquer ?
 - Une explication claire de l'erreur détectée.
 - Les impacts potentiels ou constatés sur la prise en charge ou les données personnelles.
 - Les actions entreprises pour corriger l'erreur et éviter qu'elle ne se reproduise.
- Sous quel format ?
La notification peut être effectuée par écrit (lettre ou mail), accompagnée d'un rendez-vous si des explications détaillées sont nécessaires.
- Traçabilité :
Documentez la notification dans AGEVAL, en mentionnant la date, le mode de communication, et les informations partagées.

Procédure Gestion des Erreurs	Date de création : 05/12/2024
Validation par : DPO/réfèrent identito/DOF	Date dernière MAJ : Version X
Classement : Original : Logiciel Clarisse/ bibliothèque qualité/ bibliothèque qualité Copie: Logiciel Clarisse/ Vademecum/ documents en vigueur	Page 3 sur 5

2. Notification des professionnels concernés

➤ Qui notifier ?

Tout professionnel ou organisme ayant eu accès à l'information erronée. Cela inclut, par exemple,

- Médecins traitants ou spécialistes ayant reçu des ordonnances erronées.
- Laboratoires ayant reçu ou transmis des résultats avec le mauvais INS.
- Toute structure ayant utilisé le document ou l'INS incorrect dans le cadre de la prise en charge.

➤ Quelles informations communiquer ?

- La nature de l'erreur (ex. : INS incorrect, document mal attribué).
- Les données corrigées (ex. : INS valide, nouvelle version d'un document).
- Les consignes spécifiques :
 - Cesser immédiatement l'utilisation des données erronées.
 - Supprimer les documents erronés si nécessaire.

➤ Sous quel format ?

Les notifications doivent être effectuées par des canaux sécurisés :

- MSSanté pour les professionnels de santé.
- Courrier sécurisé pour les partenaires externes non connectés à MSSanté.

➤ Suivi des actions :

Le Référent INS s'assure que les corrections demandées ont été réalisées. Si nécessaire, il effectue des relances auprès des professionnels concernés.

3. Notification interne (DPO et autres responsables)

➤ Qui notifier ?

- Le DPO (Délégué à la Protection des Données) doit être informé en cas d'erreur grave ou de propagation de données erronées à des tiers.
- La Directrice Santé ou le Responsable Qualité peut également être sollicité en fonction de la gravité de l'incident.

➤ Quelles informations communiquer ?

- Un rapport détaillé sur l'erreur, les actions entreprises, et les conséquences constatées ou potentielles.
- La liste des professionnels ou organismes externes ayant été notifiés.

➤ Suivi par le DPO :

Le DPO analyse l'impact de l'erreur sur les données personnelles et décide si une déclaration doit être faite auprès de la CNIL, notamment en cas de violation grave.

Procédure Gestion des Erreurs	Date de création : 05/12/2024
Validation par : DPO/référent identito/DOF	Date dernière MAJ : Version X
Classement : Original : Logiciel Clarisse/ bibliothèque qualité/ bibliothèque qualité Copie: Logiciel Clarisse/ Vademecum/ documents en vigueur	Page 4 sur 5

Étape 5 : Signalement en cas d'incident grave

Conformément aux directives régionales, les erreurs graves doivent être signalées sans délai à l'ARS Nouvelle-Aquitaine via une [Fiche d'Événement Indésirable \(FEI\)](#) spécifique. Cette fiche doit être envoyée à l'adresse mail dédiée à l'ARS : ars33-alerte@ars.sante.fr.

Situations nécessitant un signalement à l'ARS :

- La transmission d'une identité erronée à un ou plusieurs acteurs externes, même si elle a été corrigée rapidement.
- L'erreur a un impact sur la prise en charge
- Toute erreur jugée pertinente pour améliorer la culture de sécurité.

Le DPO doit être informé dès qu'une erreur est qualifiée de grave. Ses responsabilités incluent :

- **Analyse de l'incident** : Évaluer si l'erreur constitue une violation des données personnelles sensibles de la PA.
- **Déclaration à la CNIL** : Si l'incident est jugé grave, le DPO est chargé de notifier la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) dans un délai de 72 heures, conformément au RGPD.
- **Documentation** : Inscrire l'incident dans le registre des violations de données tenu par la structure.

Toutes les communications relatives aux incidents graves doivent être effectuées via des **canaux** sécurisés, tels que **MSSanté**.

Étape 6 : Retour d'expérience et suivi

Les erreurs signalées sont suivies par le Référent en identitovigilance, qui compile les données pour proposer des actions d'amélioration. Un bilan annuel sera présenté lors du **COPIL Qualité**. En parallèle, des retours d'expérience (REX) seront organisés pour partager les informations avec les professionnels internes et, si nécessaire, au niveau régional.

La **CRIV*** (Cellule Régionale d'Identitovigilance) peut être sollicitée pour apporter un appui technique ou organisationnel.

* La CRIV est systématiquement sollicitée lorsqu'une erreur d'identification est signalée dans les facteurs contributifs d'un EI. Elle est principalement chargée d'enquêter auprès des référents en identitovigilance concernés sur les conditions de survenue de l'erreur et les mesures correctrices prises ou programmées par la structure. La messagerie sécurisée de la CRIV (criv@na.mssante.fr) est à utiliser pour l'échange de données confidentielles.

Validation

Date

Signature

Procédure Gestion des Erreurs	Date de création : 05/12/2024
Validation par : DPO/référent identito/DOF	Date dernière MAJ : Version X
Classement : Original : Logiciel Clarisse/ bibliothèque qualité/ bibliothèque qualité Copie: Logiciel Clarisse/ Vademecum/ documents en vigueur	Page 5 sur 5