



Expéditeur

Le sous-ministre associé à la Direction générale des technologies de l'information et dirigeant réseau de l'information

Date

2018-10-05

Destinataires (\*)

Les présidentes-directrices générales et les présidents-directeurs généraux, les directrices générales et les directeurs généraux des établissements publics de santé et de services sociaux

Sujet

Orientations ministérielles concernant l'identification des usagers

## CETTE CIRCULAIRE REMPLACE CELLE DU 30 DÉCEMBRE 2013 (2013-042) MÊME CODIFICATION

### **OBJET**

Dans le cadre de l'application de la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé (LPCRS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) informe les organismes de son réseau de l'obligation d'uniformiser la procédure relative à l'identification de tout usager qui reçoit des services de santé ou des services sociaux au Québec. Cette normalisation s'adresse tout autant aux usagers inscrits à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) qu'aux usagers non inscrits (nouveau-nés et non assurés). Les articles de la LPCRS s'appliquant aux non inscrits ne sont pas en vigueur mais une règle particulière sera publiée sous peu. Le cadre normatif qui accompagne cette circulaire a été révisé pour inclure le traitement des usagers non inscrits.

(Page révisée le 17 décembre 2018)

(\*) Cette circulaire s'adresse également, en adaptant les destinataires, au Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, à la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik et au Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James.

**Site Internet : [publications.msss.gouv.qc.ca](http://publications.msss.gouv.qc.ca)  
« Normes et Pratiques de gestion »**

Direction(s) ou service(s) ressource(s)

Direction de l'intégration des solutions d'affaires et cliniques

Numéro(s) de téléphone

418 529-4898

Numéro de dossier

2018-026

Document(s) annexé(s)

Annexe : Cadre normatif pour la gestion de l'identification des usagers (GIU)

Volume

01

Chapitre

02

Sujet

10

Document

14

## **MODALITÉS**

### **Identification de l'utilisateur**

Dans le contexte de la circulation de l'information clinique que permettent les systèmes d'information, il s'avère essentiel d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements d'identification des usagers et de leurs renseignements de santé.

Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de renforcer et d'uniformiser la procédure d'identification des usagers.

Cette procédure doit s'appliquer à toutes les étapes où l'utilisateur doit être identifié au moment de recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Cette circulaire prescrit la normalisation des critères d'identification des usagers afin de permettre l'appariement des données inscrites dans les différents systèmes d'information des organismes (dont les centres hospitaliers, les centres de prélèvements, les cliniques privées et pharmacies communautaires) avec les données d'identification détenues par la RAMQ dans son registre des usagers (RU) d'un minimum de 5 critères pour les systèmes actuels ou 6 critères pour les nouveaux systèmes, notamment les systèmes d'informations unifiés. Cet appariement permet l'association du numéro d'identification unique (NIU) de l'utilisateur qui constitue la référence pour le partage de données entre les systèmes d'information dans le secteur de la santé et des services sociaux (SSSS) pour les systèmes permettant la conservation du NIU. Pour les systèmes ne pouvant conserver le NIU, les 5 critères pour les systèmes actuels et les 6 critères pour les nouveaux systèmes seront utilisés pour le partage des données.

Le RU maintient une fiche d'identification pour tout usager qui reçoit des soins et services de la part d'un organisme du SSSS. Il est également responsable de l'attribution du NIU octroyé à chaque usager inscrit ou non inscrit.

Le MSSS diffuse en annexe un cadre normatif sur la gestion de l'identification de l'utilisateur. Ce document soutient le SSSS à l'égard de l'application de la circulaire et de la gestion de ses impacts sur l'organisation du travail, les processus d'identification, les systèmes, etc.

## **PERSONNES ASSUJETTIES**

La normalisation des données et des échanges de renseignements sur la santé pour améliorer la qualité et la rapidité des soins dans un processus de continuum de soins s'adressent à tous les organismes

publics et privés et leurs fournisseurs de systèmes d'information en lien avec ce partage. Cette circulaire s'adresse aux différents services et départements d'un organisme qui doivent enregistrer, inscrire ou admettre un usager au moment de lui dispenser des services de santé ou des services sociaux ou valider son identité au moment de partager des renseignements sur la santé.

## **PROCÉDURE D'IDENTIFICATION DES USAGERS**

Afin d'assurer l'identification unique et non équivoque d'un usager et de favoriser l'appariement des données d'identification et la résolution du NIU, toute personne au sein d'un organisme doit, au moment où elle réalise des activités d'enregistrement, d'inscription, d'admission d'un usager ou de validation de son identité :

1. Exiger la présentation de la carte d'assurance maladie (CAM) de l'utilisateur ou une pièce étatique émanant d'une autorité reconnue par la RAMQ<sup>1</sup>;
2. Saisir le numéro d'assurance maladie (NAM) ou le numéro de la pièce étatique de l'utilisateur dans le système d'information local comme il apparaît sur la CAM ou le document officiel. L'utilisation d'un système de lecture de code à barres doit être privilégiée quand la CAM est dotée de tel support technologique;
3. Lancer une recherche dans le système d'information local;
4. Valider les données d'identification de l'utilisateur ainsi obtenues et en assurer la correspondance avec les données de la CAM ou de la pièce étatique;
5. Enregistrer, inscrire ou admettre l'utilisateur, selon le cas.

Si un doute ou une ambiguïté subsiste concernant l'identification de l'utilisateur, d'autres données que le NAM ou la pièce étatique doivent être utilisées dans le processus de recherche, notamment l'identifiant local (numéro de dossier) si connu, le nom de l'utilisateur, le prénom de l'utilisateur, le sexe de l'utilisateur, la date de naissance de l'utilisateur, le nom et le prénom des parents et l'adresse de l'utilisateur. Des instructions plus détaillées à cet effet sont fournies dans le cadre normatif se rapportant à cette circulaire.

Si aucune fiche d'identité n'est obtenue durant le processus de recherche, les 6 critères énumérés ci-dessous sont minimalement exigés pour la création d'une fiche d'identification pour l'utilisateur dans le système d'information local, que ce soit pour l'enregistrer, l'inscrire ou l'admettre.

---

<sup>1</sup> (1) La loi permet l'usage de la carte d'assurance maladie dans la cadre de la prestation de services de santé et de services sociaux : Loi sur l'assurance maladie (L.R.Q., chapitre A-29, article 9.0.0.1). La Loi concernant le partage de certains renseignements de santé inclut les usagers n'ayant pas la carte d'assurance maladie. Cependant, les articles de loi s'appliquant aux non inscrits ne sont pas en vigueur. Les dispositions particulières pour les non inscrits seront confirmées subséquemment. Néanmoins, l'exigence d'un document officiel est prévue et sera requise pour les non inscrits.

**PROCÉDURE  
D'IDENTIFICATION  
DES USAGERS  
(suite)**

Les informations doivent être saisies conformément à la CAM ou conformément au document officiel, sans modifications et doivent respecter une des combinaisons suivantes :

- Le nom de l'utilisateur, le prénom de l'utilisateur, la date de naissance, le sexe, le nom de la mère et le prénom de la mère (critères optionnels : le nom du père, le prénom du père et le NAM);
- Le nom de l'utilisateur, le prénom de l'utilisateur, la date de naissance, le sexe, le nom du père, le prénom du père et le NAM (critères optionnels : le nom de la mère, le prénom de la mère).

Cette procédure permet d'établir les 6 critères comme données de référence intègre et de qualité. De plus, la procédure permet à la RAMQ, source autoritaire des données d'identification de l'utilisateur, de retourner le NIU de l'utilisateur à la suite du processus d'appariement afin qu'il soit intégré dans les systèmes d'information locaux des organismes. Le succès de l'appariement et l'obtention du NIU sont augmentés quand les informations saisies dans le système d'information local sont identiques aux informations sur la CAM ou la pièce étatique.

Si l'utilisateur est assuré au Québec, mais n'a pas sa CAM du Québec en sa possession au moment de recevoir des services de santé ou des services sociaux, plus d'informations seront requises lors de l'appariement des données inscrites dans le système d'information local avec les données d'identification détenues dans le RU. Les informations minimales requises quand le NAM n'est pas présent incluent :

- les données d'identité de l'utilisateur (nom, prénom, sexe, date de naissance);
- le nom et le prénom de la mère à la naissance,  
ou  
les données d'identité de l'utilisateur (nom, prénom, sexe, date de naissance);
- le nom et le prénom du père;
- l'adresse de l'utilisateur.

La procédure s'applique aux systèmes d'information locaux en mesure d'enregistrer le nom et le prénom d'un parent et l'adresse de l'utilisateur. Les informations énumérées ci-dessus permettent aussi à la RAMQ de retourner le NIU de l'utilisateur à la suite du processus d'appariement.

**GESTION DU  
CHANGEMENT AU  
NIVEAU DE  
L'ORGANISATION  
DU TRAVAIL**

Les organismes doivent adopter les mesures appropriées pour la mise en œuvre de la présente circulaire dans les meilleurs délais.

**SUIVI**

Le Centre de services du Dossier Santé Québec est disponible pour tout renseignement additionnel en composant ces numéros :

1. 418 683-2433, option 5
  2. 1 877 826-2433, option 5
- ou en vous référant directement à l'adresse Web suivante :  
<http://www.ti.msss.gouv.qc.ca/Nous-joindre.aspx>

**PRISE D'EFFET**

La présente circulaire prend effet à sa date de publication.

Le sous ministre associé,

*Original signé par*

Richard Audet