



Guide d'accueil

Patients et proches



Chaque jour, à l'Institut du Cancer de Montpellier, plus de 1 100 femmes et hommes se mobilisent pour proposer aux patients le meilleur traitement possible, en tenant compte des progrès de la recherche et des technologies, tout en assurant un accompagnement personnalisé et adapté.



Cet encadré vous accompagnera tout au long de ce guide. Flashez le QR code (ou cliquez dessus en version digitale) pour en savoir plus.

Bienvenue à l'Institut du Cancer de Montpellier

Madame, Monsieur,

Vous allez être pris-e en charge à l'Institut du Cancer de Montpellier, le Centre de lutte contre le cancer de référence en Occitanie-Est, à la pointe de l'innovation scientifique et technologique, de la médecine personnalisée et multidisciplinaire en cancérologie. Nous vous remercions de votre confiance.

Façonnée par plus de 100 ans d'histoire contre le cancer, notre vision de l'hôpital et du soin est fortement marquée par l'humanité que nous devons à tous nos patients.

Ici, vous êtes au cœur de nos priorités.

Cela se traduit par des engagements forts : celui de vous proposer les traitements les plus avancés au travers de parcours coordonnés, celui de vous accompagner - ainsi que vos proches - en vous informant de façon claire et en tenant compte de la préservation de votre qualité de vie.

Nous portons aussi les valeurs d'un établissement à but non lucratif, sans aucun dépassement d'honoraires.

Dès votre admission et tout au long de votre séjour, vous serez accompagné-e par des équipes médicales, paramédicales et administratives qui mettront leur expertise à votre service, en toute bienveillance.

Vous trouverez dans ce guide des informations sur votre hospitalisation, votre parcours de soins, vos droits et vos devoirs.

L'ensemble des équipes de l'ICM est à votre disposition et à votre écoute pour tout renseignement. N'hésitez pas à les solliciter.



Pr Marc Ychou
Directeur Général



Emmanuel Quissac
Directeur Général Adjoint



Sommaire

#01 L'Institut du Cancer de Montpellier

L'Institut du Cancer de Montpellier, centre de lutte contre le cancer de référence	8
L'ICM en chiffres	10
Une institution engagée	11
Qualité et sécurité des soins	14

#02 Préparer votre venue

Plan du campus	16
Transports sanitaires	17
Mon ICM, votre espace médical	
personnel en ligne	18
Les services sur place	19
Les démarches administratives	20
Les frais de séjour	21
Le service social	22
Les informations importantes à fournir	22

#03 Se faire soigner

L'organisation médicale	24
Le parcours de soins	26
Vos interlocuteurs	27
Les aidants	27
L'hospitalisation	28
Votre sortie	30

#04 Connaître vos droits et vos devoirs

Information et consentement	32
La charte de la personne hospitalisée	32
Protection de vos données personnelles	33
Accès au dossier médical	34
Mon espace santé (Dossier Médical Partagé)	34
La personne de confiance	35
Les directives anticipées	35
Le refus de soins	35
Les majeurs protégés	35
Le respect à l'hôpital	36
La laïcité	36

#05 S'informer et s'exprimer

La démocratie sanitaire	38
La Commission Des Usagers	38
Les associations à votre service	39
Les permanences juridiques	39
Partagez votre expérience	40
Déclarer un événement indésirable	40

#06 Nous soutenir

Faire un don	42
Faire un legs, une donation ou souscrire une assurance-vie	42
Organiser une collecte de dons	42
Déductions fiscales	42

Numéros utiles



Pour toute question

- ▶ **Accueil Standard** : 04 67 61 31 00
- ▶ **Commission des Usagers – Relation des usagers** : 04 67 61 30 01
- ▶ **Maison Saint-Jean** : 04 67 61 30 26
- ▶ **Dons & Legs** : 04 67 61 24 44



En savoir +

**Annuaire
des professionnels
de santé**

#01

L'Institut du Cancer de Montpellier



L'ICM est un établissement à but non lucratif. Nous garantissons un égal accès aux soins à l'ensemble des patients, une approche médicale et soignante pluridisciplinaire, ainsi qu'une prise en charge globale du patient. Nous n'appliquons aucun dépassement d'honoraires.



L'INSTITUT DU CANCER DE MONTPELLIER

Centre de lutte contre le cancer de référence

Créé en 1923, l'Institut du Cancer de Montpellier (ICM) est le Centre de Lutte Contre le Cancer de référence en Occitanie-Est. Établissement privé d'intérêt collectif à taille humaine, l'ICM est reconnu au niveau national pour son expertise et son innovation au service des patients. L'ICM est un des seuls établissements en France à regrouper sur un même site des unités de soins, de prévention, de recherche et d'enseignement en cancérologie. Fort de 100 années d'histoire, l'ICM développe une approche de la cancérologie fidèle aux valeurs d'humanisme, d'excellence, d'innovation et de solidarité. Plus de 1 100 femmes et hommes engagés appliquent aujourd'hui ces valeurs dans leur quotidien, avec conviction et professionnalisme. Mettant le patient au cœur des préoccupations et des organisations, l'ICM concrétise la volonté de proposer une offre d'excellence toujours renouvelée dans la prise en charge cancérologique, en lien étroit avec une recherche scientifique et des innovations technologiques de haut niveau.



En savoir +



100 ans de lutte contre le cancer



L'ICM, un des plus anciens Centres de Lutte Contre le Cancer, a fêté ses 100 ans en 2023. D'une petite unité à un campus de pointe, l'Histoire de l'ICM est faite de victoires contre le cancer. Des Professeurs de renom accompagnés de personnels au dévouement et à l'éminence remarquables ont façonné l'identité du Centre jusqu'à ce qu'il devienne le centre de référence de la région, dans la prise en charge des patients et dans la recherche en cancérologie.



En savoir +



Fédération Unicancer

L'ICM fait partie des 20 Centres de lutte contre le cancer, membres d'Unicancer, l'unique réseau hospitalier français dédié à 100 % à la lutte contre le cancer. Il est garant d'un modèle unique de prise en charge du cancer.



Un ancrage territorial

L'ICM a tissé des partenariats avec de nombreux établissements sanitaires et médico-sociaux à Montpellier et en région, contribuant notamment à faciliter l'accès et la continuité aux soins. L'ICM est par ailleurs un membre majeur du Dispositif spécifique régional du cancer Onco-Occitanie. Ce dispositif a pour mission d'accompagner, de fédérer et de coordonner l'ensemble des acteurs de la cancérologie en Occitanie (public/privé, ville/hôpital) pour améliorer et harmoniser la qualité de la prise en charge des patients atteints de cancer.



Notre Projet d'établissement

Le projet d'établissement est un document qui définit la stratégie de l'établissement pour une période de 5 ans. Il traduit les ambitions de l'ICM pour les années à venir, mettant le patient au cœur de nos préoccupations. Il s'articule autour d'un projet médical, soignant et scientifique et de plusieurs autres projets, dont le projet des usagers, le projet développement durable et le projet qualité. Avec la formalisation d'un projet des usagers, l'ICM s'engage dans une démarche novatrice qui vient concrétiser la politique de démocratie sanitaire ambitieuse portée depuis plusieurs années.



L'ICM membre de l'Organisation des Instituts Européens du Cancer

L'ICM est un membre actif de l'Organisation Européenne des Instituts du Cancer (OEIC), réseau européen regroupant les 81 meilleurs instituts de lutte contre le cancer. L'OEIC a pour objectif de promouvoir une plus grande coopération entre les centres et instituts européens du cancer.



L'ICM en chiffres



1 160
salariés



66 084
consultations



1 508
patients inclus
dans un essai clinique



142
médecins



261
chercheurs



19
équipes de recherche mixtes
(Inserm / ICM / UM1)



1
des 8 centres labellisés SIRIC



67 324
bénéficiaires d'une action de prévention
par Epidaure, le Département prévention

Une institution engagée



Nos valeurs

L'ensemble du personnel de l'ICM porte les valeurs d'Unicancer avec comme priorité le bien-être des patients.

L'humain avant tout

Nous sommes des femmes et des hommes engagés tous ensemble en faveur d'une médecine humaniste, respectueuse de chacun de nos patients.

La solidarité

Nous avons le sens de l'intérêt général, du service public et du service aux publics et défendons notre modèle, non lucratif et accessible à tous.

L'excellence

Nous nous attachons, tous les jours et dans tous les domaines, à être à la pointe du combat dans la lutte contre le cancer.

L'innovation

Nous sommes animés par la culture de la recherche et de l'innovation, source de progrès partagé, avec pour ambition d'améliorer les traitements et la prise en charge globale.



À DÉCOUVRIR

Epidaure, pionnier en France, est dédié à la prévention des cancers et à l'éducation pour la santé auprès des jeunes et du grand public.

Développement Durable



Fièrement engagé dans une démarche éco-responsable, notre établissement intègre la protection de l'environnement au cœur de ses actions. Des achats au tri des déchets, du plan mobilité à la promotion de comportements respectueux de l'environnement, l'ICM met en œuvre des initiatives concrètes inscrites dans son Projet développement durable 2023-2027.

ENSEMBLE, PRENONS DES HABITUDES VERTES

- ▶ Respectons les consignes de tri
- ▶ Favorisons la mobilité douce lorsque cela est possible (vélo, transport en commun, covoiturage...)



En savoir +



Prévention et Santé Globale

L'ICM agit sur le territoire pour promouvoir la Santé Globale au travers d'actions de sensibilisation en association avec d'autres acteurs de la lutte contre le cancer et de la prévention : dépistages des cancers, tabac, alimentation...



Lieu de Santé Sans Tabac (LSST)



Engagé depuis plusieurs années dans la lutte contre le tabagisme, facteur de risque majeur des cancers, l'ICM est un « Lieu de Santé Sans Tabac ». Pour le bien-être de chacun, il est interdit de fumer et vapoter en dehors des abris fumeurs disposés sur le campus.

DES CONSULTATIONS D'ADDICTOLOGIE

Vous pouvez bénéficier, à l'ICM, de consultations pour vous accompagner à la diminution ou l'arrêt du tabac. Parlez-en avec les soignants ou contactez directement l'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) au 04 67 61 31 98 ou par mail elsa@icm.unicancer.fr.

« Un accompagnement personnalisé peut multiplier par 6 les chances de réussite. »



En savoir +



Politique handicap



L'ICM a adhéré à la Charte Romain Jacob qui affirme notre engagement pour améliorer l'accès aux soins des personnes handicapées.

Nos équipes œuvrent aussi à améliorer la prise en charge des patients déficients intellectuels, en partenariat avec l'association ONCODEFI.

L'ICM dispose d'un « Comité Handicap » à destination des usagers avec l'objectif de poursuivre l'amélioration des conditions d'accueil et le parcours de soins des personnes en situation de handicap.

Vous êtes atteint d'un handicap ou d'une perte d'autonomie ? Signalez-le au personnel lors de votre prise en charge.

La culture à l'hôpital, vecteur de bien-être

Convaincu que la culture à l'hôpital est un vecteur indispensable du bien-être des patients, l'ICM intègre continuellement des projets artistiques au sein de son établissement : exposition, concert, lecture, danse...



En savoir +





Qualité et sécurité des soins

ICM est fortement engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques. Les objectifs principaux sont de maintenir une haute qualité des soins délivrés aux patients et sécuriser les prises en charge. Ainsi, l'implication de l'ensemble de nos professionnels et le partage de votre expérience sont des atouts pour assurer une prise en charge coordonnée et centrée sur le patient.

Signalez au personnel tout incident survenu lors de votre parcours de soins. Vous nous aiderez à nous améliorer ! (voir page 40 « Déclarer un événement indésirable »)



Un établissement certifié

- ▶ Certification par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le rapport de certification de l'établissement est disponible sur le portail internet de la HAS : www.has.fr
- ▶ Certification ISO 9001 par l'AFNOR pour la recherche clinique, translationnelle et de la biométrie
- ▶ Certification ISO 20387 du Centre de Ressources Biologiques (CRB)
- ▶ Certification Qualiopi de l'École du Cancer de Montpellier

Les secteurs médico-techniques comme la médecine nucléaire, l'imagerie médicale et la radiothérapie sont

régulièrement soumis à l'inspection de l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN) afin de sécuriser les pratiques et la qualité des prises en charge.

Prévention des infections et de l'antibiorésistance

L'ICM met tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux et l'antibiorésistance. Assurer des soins de qualité est une préoccupation constante de nos équipes soignantes. L'équipe de prévention du risque infectieux et le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) définissent les règles de prévention dont l'application fait l'objet de surveillances (voir page 28).

Les indicateurs qualité

Afin de garantir et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, l'ICM surveille les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) créés par la Haute Autorité de Santé et renouvelés chaque année. L'ICM publie le résultat de ces indicateurs pour vous informer sur la qualité de votre prise en charge à l'ICM.





#02

Préparer votre venue



En savoir +

Plan du campus

Selon votre parcours, vous pouvez accéder aux entrées de nos bâtiments principaux.

Bâtiment A

Entrée principale ouverte du lundi au vendredi, de 8h à 18h30. Accès pour le bloc opératoire, la chirurgie ambulatoire, l'hospitalisation de courte durée, la médecine ambulatoire, les Parcours,

la Maison Saint-Jean, l'hospitalisation chirurgie, la pharmacie (rétrocessions), les soins intensifs et continus et la médecine nucléaire (bâtiment E). En dehors des horaires d'ouverture ainsi que les weekends et jours fériés, l'accueil est assuré par un agent de sécurité.

Bâtiment B

Accès pour les consultations, les soins externes, les soins de support, les services de médecine

(médecine palliative, médecine polyvalente, B3 / UEPP) et l'imagerie médicale. Ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 18h30.

Bâtiment C

Accès pour l'hôpital de jour. Ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 19h.

Bâtiment D

Accès pour la radiothérapie (consultations et traitements). Ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h.



Abris vélos



Abris fumeurs

Parking

- ▶ 700 places gratuites
- ▶ Des places réservées au covoiturage
- ▶ Des parkings à vélos
- ▶ Des accès facilités pour les taxis, VSL, ambulances...

Transports en commun

Tramway : direction « Mosson » (Ligne 1), puis descendre à la station « Occitanie ».

Continuer par le bus n° 6 jusqu'à l'arrêt : « Les Antennes » pour le bâtiment A ou « Val d'Aurelle » pour le bâtiment B.

Covoiturage

Lors de vos déplacements vers ou depuis l'ICM, nous vous encourageons à covoiturer.



ASTUCE

UTILISEZ L'APPLICATION BLABLACAR DAILY



En savoir +



Transports sanitaires



Selon votre état de santé le médecin peut décider de vous faire une prescription médicale de transport pour vos soins.

La prise en charge des frais de transport prescrits par votre médecin est possible en cas d'altération de l'état de santé liée à une Affection Longue Durée (ALD). Selon votre condition et votre autonomie, le médecin déterminera le mode de transport le plus adapté, allant du véhicule personnel aux transports en commun, en passant par le Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou le taxi conventionné, jusqu'à l'ambulance pour les situations nécessitant d'être allongé ou sous surveillance/dispositifs particuliers.

La prescription médicale doit être rédigée avant le transport et être présentée à votre transporteur avant de monter dans le véhicule.



ASTUCE

Si votre médecin vous prescrit « un véhicule particulier », c'est-à-dire un déplacement avec votre véhicule personnel, vous pouvez déclarer vos frais de transport en ligne sur [Ameli.fr](https://www.ameli.fr). Il s'agit d'une démarche simplifiée qui permet un remboursement rapide de vos frais engagés. Vous pouvez procéder de la même manière si votre médecin vous a prescrit un « véhicule sanitaire » ou un « taxi » et qu'un tiers peut vous accompagner en utilisant votre véhicule particulier.

Pour plus d'informations sur la prise en charge et le remboursement des frais de transport, consultez le site [Ameli.fr](https://www.ameli.fr).



En savoir +



MON ICM

Votre espace médical personnel en ligne

Exclusivement réservé aux patients de l'ICM, « Mon ICM » est votre espace médical personnel en ligne, entièrement gratuit et sécurisé, qui facilite votre prise en charge :

- ▶ **Consultation de vos rendez-vous** : accédez facilement à vos rendez-vous médicaux.
- ▶ **Informations médicales personnelles** : retrouvez les documents de votre dossier médical ainsi que des documents d'informations liés à votre prise en charge.
- ▶ **Téléconsultations** : profitez de consultations à distance avec votre médecin.
- ▶ **Accès aux comptes-rendus médicaux**

Activez votre compte

L'utilisation de « Mon ICM » nécessite une première activation à l'aide d'un QR code figurant sur la feuille d'appairage transmise par nos équipes. Si vous ne l'avez pas encore, demandez-la auprès de la Cellule numérique.

Comment accéder à votre espace ?

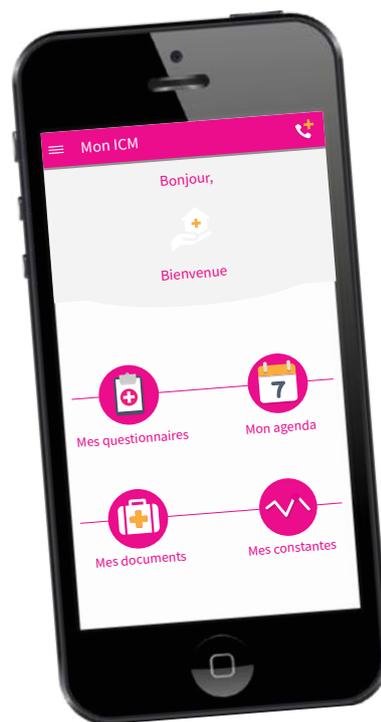
- ▶ **Sur Mobile** : téléchargez gratuitement l'application « Mon ICM » sur l'App Store ou le Play Store.
- ▶ **Sur Ordinateur/Tablette** : rendez-vous sur suivi-patient.icm.unicancer.fr



Android



Apple



Besoin d'Aide ?

La Cellule numérique - notre équipe dédiée - est joignable par téléphone ou par mail (04 67 61 47 86 / monicm@icm.unicancer.fr).

Vous pouvez aussi la rencontrer lors des permanences physiques :

Au bâtiment B (hall d'accueil) :

- ▶ Lundi, mardi, mercredi matin
- ▶ Vendredi toute la journée

Au 1^{er} étage du bâtiment A, au niveau des Parcours :

- ▶ Mercredi et jeudi toute la journée



En savoir +



ASTUCE SMS RAPPEL RDV

Dans le cadre de votre prise en charge, vous pouvez recevoir un rappel de vos rendez-vous par SMS. Vous devez annuler votre RDV ? Contactez dès que possible votre secrétariat.

Les services sur place

La Maison Saint-Jean, un hébergement pour vous et vos proches au cœur de l'ICM

La Maison Saint-Jean est un hébergement temporaire non médicalisé intégré au sein de l'hôpital, avec tout le confort hôtelier et l'accompagnement humain nécessaire. Il est destiné aux patients et proches autonomes, en amont ou en aval de leur venue en consultation, en hospitalisation, ou en soins réalisés en ambulatoire.

TARIFS : Chambre individuelle : 40 €, Chambre double : 50 €, Chambre triple : 60 €. Le prix inclut les draps et le petit-déjeuner. Linge de toilette non fourni.

Contact et réservations

04 67 61 30 26 / maisonsaintjean@icm.unicancer.fr
Du lundi au vendredi, de 9h à 13h et de 14h à 17h.

Hôtels à proximité

Pour faciliter vos démarches, une liste des hôtels à proximité est disponible sur notre site internet ou sur demande auprès des Hôtessees d'accueil.



Restauration, Pause-café et presse

Le « Point Chaud », situé à l'entrée du bâtiment A, vous propose un service de restauration rapide à consommer sur place ou à emporter : boissons chaudes ou froides, sandwiches, salades... 150 revues et journaux ainsi que des timbres sont également en vente. Une boutique vous permet d'acheter des produits de première nécessité (savon, dentifrice...).

Horaires : du lundi au vendredi, de 7h30 à 17h. Fermé les weekends et jours fériés.

Contact : 04 67 61 25 90



- ▶ **WiFi :** vous pouvez vous connecter gratuitement à internet (via un ordinateur portable ou une tablette). Demandez les accès à l'accueil.
- ▶ **Salon de coiffure :** accessible aux patients et accompagnants, le salon de coiffure est situé au rez-de-chaussée du bâtiment A. Contact : 04 67 61 30 80
- ▶ **Courrier :** vous avez la possibilité d'envoyer et de recevoir du courrier à l'ICM.
- ▶ **Culte :** un lieu de recueillement, dédié à tous les cultes, est ouvert en permanence. Il est situé au rez-de-jardin du bâtiment B. À la demande, les représentants des cultes peuvent venir à la rencontre des patients et de leurs proches dans les services de soin.
- ▶ **Coffre :** en cas d'hospitalisation, vous serez invité-e à procéder au dépôt de vos effets personnels de valeur ([voir page 29](#)). Cependant, nous vous conseillons de ne pas vous munir d'objets de valeur ou d'importantes sommes d'argent.

Rapprochez-vous du personnel pour toutes questions.





Les démarches administratives

Le personnel de l'ICM se tient à votre disposition pour vous renseigner et vous guider tout au long de votre prise en charge. Vous accueillir dans les meilleures conditions est une de nos priorités.

Étape 1 Avant de venir, je prépare mes documents

- ▶ Une **pièce d'identité** : carte d'identité, passeport ou carte de séjour
- ▶ Ma **carte vitale à jour** ou l'attestation de droits en cours de validité
- ▶ Ma **carte de mutuelle** en cours de validité
- ▶ Ma **carte européenne de Sécurité sociale** ou un **formulaire S2**, si je suis ressortissant de la Communauté Européenne
- ▶ Mon **dossier médical** ou les **courriers de mon médecin**
- ▶ Les **radiographies, échographies, scanners** (sur films ou CD-Roms), les **résultats d'examens médicaux** et d'**analyses biologiques**, les **résultats de tout examen effectué précédemment**, ainsi que mes **ordonnances de médicaments**.

Étape 2 À mon arrivée, je m'enregistre

À l'aide de ma carte vitale sur la borne d'enregistrement de l'accueil du bâtiment indiqué par le secrétariat du médecin concerné.

Étape 3 Le personnel des admissions m'appelle pour constituer mon dossier

Il est important de bien indiquer le médecin traitant que vous avez désigné auprès de la Sécurité Sociale.

Horaires des admissions

Du lundi au vendredi : 8h - 17h (Bât. A)
Du lundi au jeudi : 8h - 17h30 (Bât. B)
Le vendredi : 8h - 17h (Bât. B)
Du lundi au vendredi : 8h30 - 17h (Bât. D)

Bien vous identifier, c'est assurer votre sécurité

Vérifier votre identité à chaque étape de votre prise en charge fait partie d'un protocole obligatoire et constitue un gage de sécurité. Afin d'éviter toute erreur, nous vous demandons de disposer d'une pièce d'identité officielle. Tous les patients reçoivent un bracelet d'identité à leur arrivée dans le service pour s'assurer de leur identité et sécuriser les soins. Merci par avance de votre collaboration.



Interprète

Si vous souhaitez être assisté-e d'un interprète, renseignez-vous à l'accueil ou dans les services de soins.



ASTUCE
VENUE CONFIDENTIELLE

Vous souhaitez une discrétion totale sur votre présence au sein de l'établissement ? Signalez-le dès votre arrivée au personnel des admissions ou aux équipes soignantes afin que votre demande puisse être prise en compte.

Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social, 80 % des frais de séjour sont pris en charge par l'Assurance Maladie Obligatoire ; les 20 % restants, que l'on appelle le ticket modérateur, sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle si vous en disposez et si votre contrat le prévoit.

Prise en charge à 100 %

Les frais de séjour peuvent être pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie dans plusieurs situations :

- ▶ lors d'une intervention chirurgicale dont la cotation élevée implique l'exonération,
- ▶ si vous êtes exonéré-e du ticket modérateur pour l'affection traitée à l'ICM,
- ▶ si vous êtes exonéré-e du ticket modérateur dans la liste des Affections de Longue Durée (ALD).

Il revient à votre médecin traitant, désigné auprès de la sécurité sociale, d'établir la demande d'exonération du ticket modérateur (communément appelée demande de 100 % ou demande d'ALD).

Pour consulter
les tarifs



Forfait journalier

Aux frais de séjour s'ajoute le **forfait journalier** qui est à votre charge ou à celle de votre mutuelle, si vous en disposez et si votre contrat le prévoit. Le forfait journalier est à régler même si vous bénéficiez d'une exonération à 100 %.

Dans le cas où le forfait journalier reste à votre charge, une caution de 300 € vous sera demandée.

Nous n'appliquons aucun dépassement d'honoraires !



ASTUCE Si vous n'êtes pas assuré social, nous pouvons réaliser un devis de prise en charge.

Renseignements : 04 67 61 30 86



Le service social

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement suite à une hospitalisation ou durant vos traitements en ambulatoire de chimiothérapie et de radiothérapie, vous pouvez avoir besoin d'être soutenu dans votre quotidien. Le service social est à votre disposition pour préciser les types d'aides dont vous pouvez bénéficier.

Contact : 04 67 61 25 75 /
servicessociaux@icm.unicancer.fr



Les informations importantes à fournir

Personne(s) à prévenir

Merci de communiquer les coordonnées complètes, adresse et numéro de téléphone, de la personne à prévenir en cas de survenue de modification de votre état de santé, afin qu'elle soit immédiatement avertie, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

Personne de confiance

Il vous est également possible de désigner une personne, librement choisie par vous, pour vous accompagner tout au long de votre prise en charge.

Vos directives anticipées

Pensez à indiquer au médecin ou à un membre de l'équipe paramédicale si vous avez rédigé des directives anticipées ([plus d'infos page 35](#)).

#03

Se faire soigner





L'organisation médicale

Se faire soigner à l'ICM, c'est choisir un établissement engagé dans l'excellence et l'innovation des soins contre le cancer. Notre mission est de vous offrir un parcours de soins personnalisé, intégrant les dernières avancées en matière de recherche et de traitement. L'organisation de notre établissement est conçue pour répondre à vos besoins médicaux, psychologiques, et de suivi, assurant ainsi une prise en charge globale de votre santé. De la consultation initiale au suivi post-traitement, chaque étape de votre parcours est pensée pour optimiser votre bien-être et votre rétablissement.



En savoir +



L'ICM se positionne comme un établissement de référence, à la pointe de la recherche et de la pratique médicale, pour offrir des solutions toujours plus efficaces dans la lutte contre le cancer.

Chirurgie / Anesthésie

De par son plateau technique de très haut niveau, de par l'expertise de son équipe de chirurgiens et de par la prédominance de la recherche et de l'innovation, l'ICM est aujourd'hui un acteur majeur de la chirurgie oncologique au niveau national et européen.



FOCUS ROBOTS CHIRURGICAUX

L'ICM est équipé de deux robots chirurgicaux « Da Vinci » (Intuitive) permettant de réaliser des opérations plus complexes.

Médecine

Le département de Médecine oncologique propose une prise en charge adaptée et personnalisée à chaque patient. Les équipes assurent la continuité des soins en lien avec le réseau ville/hôpital.

Radiothérapie et curiethérapie

L'activité de radiothérapie et de curiethérapie est marquée à l'ICM par une pratique médicale de haut niveau, basée sur un plateau technique de pointe, assortie d'une forte implication dans le développement technologique et la recherche.



FOCUS RADIOTHÉRAPIE ADAPTATIVE

Grâce aux appareils MRIdian® Linac et Ethos, l'ICM est un des leaders de la radiothérapie adaptative offrant une plus grande précision dans la délivrance de la dose et améliorant la protection des tissus sains.

Soins de support

Les soins de support (psychologie, diététique, kinésithérapie...) sont accessibles dès le début de la prise en charge et tout au long de la maladie. L'accompagnement peut se poursuivre dans la période après-cancer, dénommée phase de rétablissement. Pour les patients hospitalisés, les équipes de soins de support interviennent directement dans les différents services de soins.



FOCUS LES SOINS DE SUPPORT À L'ICM

Activité Physique Adaptée, Acupuncture, Addictologie / Tabacologie, Algologie, Art-thérapie, Éducation Thérapeutique du Patient, Kinésithérapie, Musicothérapie, Nutrition clinique et Gastroentérologie, Oncogériatrie, Préservation de la fertilité, Psycho-oncologie, Santé sexuelle, Service social, Socio-esthétique, Soins palliatifs.

Je découvre
les soins de supports



L'anatomopathologie

À la pointe de l'innovation technologique, le département d'Anatomie pathologique de l'ICM a une expertise particulière en pathologie tumorale mammaire, digestive, gynécologique et en pathologie tumorale des tissus mous et des viscères (sarcomes).

Pharmacie

Le département Pharmacie a pour mission d'assurer la sécurisation du circuit du médicament et des dispositifs médicaux à toutes les étapes.

Recherche clinique

La recherche clinique est une des missions de l'ICM. Les essais cliniques sont encadrés par une réglementation spécifique et sont menés selon des protocoles scientifiques rigoureux en conformité avec les lois relatives à la politique de santé publique. Pendant votre séjour, votre médecin référent peut vous proposer de participer à un essai clinique.

Je découvre les essais
cliniques proposés



L'Unité d'Essais de Phases Précoces

L'Unité d'Essais de Phases Précoces (UEPP) prend en charge les patients traités avec des molécules innovantes dans le cadre d'essais de phase précoce et développe de nouveaux traitements en cancérologie.

Médecine Nucléaire

L'ICM dispose d'un service récemment rénové de médecine nucléaire équipé d'appareils de haute technologie (Tep Scan de dernière génération) permettant une prise en charge optimale des patients.

Imagerie médicale

Le service d'Imagerie diagnostique et interventionnelle offre toutes les techniques de radiologie modernes à nos patients (radiologie standard et échographie, scanner et IRM).

Le parcours de soins

L'ICM vous accompagne de manière globale, de votre première consultation à l'après cancer. Chaque parcours est unique et personnalisé. Le schéma suivant est à titre indicatif et peut ne pas s'appliquer à votre cas personnel.

1 Premier rendez-vous

Consultation de diagnostic

2 Examens pour le bilan clinique

Ponctions, prélèvements, imagerie... à l'ICM et/ou en dehors

3 Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP)

La RCP est une réunion entre différents professionnels de santé (chirurgien, oncologue médical, radiothérapeute, radiologue...), au cours de laquelle se discutent la situation d'un patient, les traitements possibles en fonction des dernières études scientifiques, l'analyse des bénéfices et les risques encourus, ainsi que l'évaluation de la qualité de vie qui va en résulter.

4 Consultation d'annonce et remise du plan personnalisé de soin

Le Plan Personnalisé de Soins (PPS) est une programmation théorique de traitement qui pourra être complété, modifié, voire remplacé. Il comprend la décision thérapeutique, le nom du médecin référent pour chacun des traitements (chirurgie, radiothérapie, chimiothérapie), le planning des traitements et les lieux de prise en charge, les examens complémentaires et autres soins de support proposés. Ainsi, chaque patient bénéficie d'un parcours de soin adapté.

5 Traitements

- ▶ En ambulatoire (traitement en une journée)
- ▶ En hospitalisation conventionnelle (sur plusieurs jours)
- ▶ À domicile (thérapies orales)

6 Soins de support

7 Le suivi et l'après cancer

À l'issue de vos traitements, des consultations de surveillance ou de suivi vous seront proposées par votre médecin référent.



ASTUCE TÉLÉCONSULTATION DE SUIVI

Afin d'éviter les déplacements, certaines consultations de suivi peuvent être réalisées en téléconsultation.



En savoir +



Vos interlocuteurs

Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer les différents membres des équipes paramédicales, soignantes, administratives (médecins, chefs de clinique, internes, assistants médicaux, cadres de santé, infirmier·e·s, aides-soignant·e·s, agents de services hospitaliers, manipulateurs, brancardiers...). Chaque personnel est identifié par son nom et sa fonction sur un badge d'identification. Ils sont à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins.



FOCUS PATIENT PARTENAIRE

Le patient partenaire est un patient formé. Il met à profit son expérience personnelle et ses compétences pour améliorer le parcours de soins d'autres patients. Il s'investit auprès des autres patients en collaboration avec les équipes de soins.

Médecin traitant

Il est associé à votre parcours de soins et reste votre interlocuteur médical en dehors de l'ICM. Chaque compte-rendu vous concernant lui sera adressé pour l'informer de votre suivi. Le médecin traitant est en charge de l'ensemble des relations avec l'Assurance Maladie, du renouvellement des traitements habituels hors cancer et des arrêts maladie.

N'oubliez pas de signaler tout changement de médecin traitant ou toute modification de ses coordonnées à l'assistant·e médical·e de votre médecin référent.

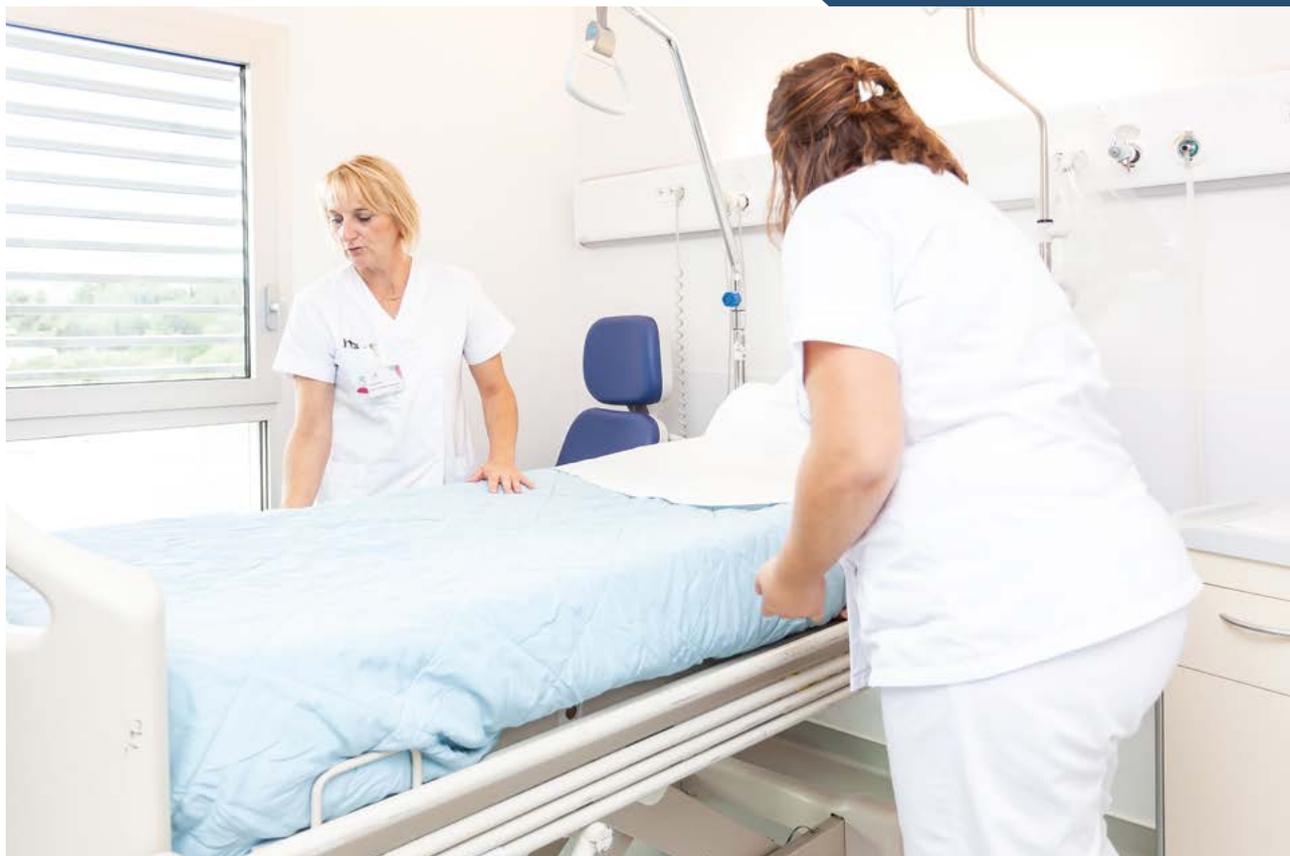
Les aidants

Des espaces dédiés - appelés « Salon des familles » - équipés d'un micro-ondes et d'un frigo, sont mis à disposition des aidants dans les services de soins.

Les aidants peuvent être mis en relation par les équipes soignantes avec les associations s'ils le souhaitent au sein de l'Espace d'échange Associations (bâtiment B). L'ICM a mis en place un accompagnement des aidants dans le service de Médecine Palliative.



Ma Boussole Aidants est un service digital gratuit qui oriente les aidants et les proches vers les services adaptés à leurs besoins. Retrouvez les informations et aides disponibles à proximité de chez vous sur maboussoleaidants.fr



L'hospitalisation

Votre chambre

Votre séjour s'effectue dans une chambre à un lit ou à deux lits, bénéficiant de tout le **confort d'un établissement moderne**. L'affectation d'une chambre particulière dépendra des disponibilités dans le service. Si vous bénéficiez d'une chambre particulière, elle sera facturée à votre mutuelle. Veuillez vous munir du linge de toilette et de nuit indispensable à votre séjour ainsi que d'un nécessaire de toilette.

Télévision, internet, téléphone

Votre chambre est équipée d'un téléviseur couleur et d'une connexion WiFi mis gratuitement à votre disposition, ainsi que d'un téléphone.



ASTUCE OUVREZ VOTRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE auprès des hôtesses d'accueil du bâtiment A au 30 70 ou du bâtiment B au 36 00.

Des règles simples et efficaces permettent de limiter le risque d'infections :

- ▶ Hygiène corporelle quotidienne et rigoureuse. Le linge personnel n'est pas fourni par l'ICM. Vous devez apporter vos effets personnels (serviettes propres, savon, shampoing, dentifrice...).
- ▶ Hygiène des mains : des distributeurs de solutions désinfectantes fixés à l'entrée de chaque chambre sont à la disposition des soignants mais aussi des patients et des visiteurs. Une hygiène des mains en entrant et en sortant de la chambre du patient est recommandée.
- ▶ Interdiction de stocker des produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruits).
- ▶ Merci de ne pas apporter de plantes en pot ou fleurs coupées.



En savoir +



Des précautions spécifiques peuvent être nécessaires selon votre état de santé. Dans votre intérêt, vous et votre entourage devez respecter ces consignes lorsque le personnel soignant vous le demande.

Les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement excepté les chiens guide d'aveugle si le patient malvoyant n'est pas accompagné.

Accompagnants

Si vous êtes en chambre particulière, la présence d'un proche peut être autorisée par l'équipe médicale. Dans ce cas, une couchette est mise gratuitement à votre disposition.

Horaires de visite

Les visites sont autorisées de 14h à 18h. Les horaires peuvent être élargis, selon les situations individuelles, sur validation du médecin responsable.

Gestion de vos médicaments personnels

L'établissement fournit le traitement médicamenteux dont vous avez besoin. Nous vous demandons donc d'apporter vos ordonnances habituelles.



ASTUCE EFFETS PERSONNELS ET OBJETS DE VALEURS

Nous vous conseillons de ne pas vous munir d'objets de valeur ou d'importantes sommes d'argent. En cas d'hospitalisation, vous serez invité·e à procéder au dépôt de vos effets personnels de valeur. Un inventaire sera alors dressé avec vous et une copie vous sera délivrée.

L'ICM est responsable en cas de vol, perte ou détérioration des objets déposés. En revanche, tout objet non déposé restera sous votre entière responsabilité. Un coffre est à ce titre mis à disposition dans chaque chambre. Tous les biens oubliés ou abandonnés après votre hospitalisation seront déposés au coffre de l'établissement. Vous en serez informé·e afin que vous puissiez procéder à leur retrait. Les biens qui n'auraient pas été réclamés au bout d'un an seront remis aux administrations compétentes.



En savoir +

Vos repas

Lors de votre hospitalisation, vous bénéficiez d'une prise en charge nutritionnelle globale. Une diététicienne vous rencontre quotidiennement pour vous faire choisir vos menus en tenant compte de vos contraintes médicales, de vos goûts culinaires et de vos croyances religieuses, tout en respectant votre régime alimentaire habituel et/ou prescrit. Vos plateaux repas sont confectionnés sur place par notre équipe de cuisine et livrés le jour même à votre chevet.

- ▶ Le petit déjeuner à partir de 7h15
- ▶ Le déjeuner à partir de 11h45
- ▶ Le goûter à partir de 15h30
- ▶ Le dîner à partir de 18h45.

Pour les séjours de plus de 48h, un·e nutritionniste spécialisé·e en oncologie évaluera votre état nutritionnel, vous prendra en charge en collaboration avec l'équipe médicale et vous prodiguera des conseils pour votre retour à domicile.



En savoir +

Des plateaux repas étoilés en chirurgie ambulatoire

Les patients opérés en ambulatoire bénéficient d'un repas dont le menu a été élaboré en collaboration avec les Chefs Jacques et Laurent Pourcel. Les plateaux repas allient plaisir gastronomique et qualité gustative, tout en étant adaptés aux besoins nutritionnels d'un patient venant d'être opéré. Un partenariat exclusif et unique.

Votre sortie

Votre sortie est autorisée sur avis médical. Une décharge vous sera demandée si vous souhaitez partir contre avis médical.

Avant votre départ, merci de vous présenter au préalable et impérativement au bureau des admissions pour effectuer vos formalités de sortie et régler les frais de séjour. Une facture acquittée, ainsi qu'un bulletin de situation, vous seront remis et votre chèque de caution vous sera alors restitué.

Si besoin, un bon de transport et un arrêt de travail vous seront remis par le médecin du service. Votre médecin traitant recevra une lettre explicative, avec éventuellement le traitement à effectuer sous sa surveillance.

Avant de quitter l'établissement

- ▶ Vérifiez qu'un futur rendez-vous de consultation ou d'hospitalisation a été prévu
- ▶ Reprenez vos radiographies et vos résultats d'exams
- ▶ Récupérez toute affaire personnelle dans votre chambre et au coffre
- ▶ Restituez les livres prêtés.

Délivrance de médicaments

Vous pouvez être amené·e à retirer à la pharmacie de l'ICM des médicaments qui vous ont été prescrits et qui ne sont **pas disponibles en pharmacie de ville**. Rendez-vous au service rétrocessions, situé au rez-de-jardin du bâtiment A. L'original de votre ordonnance rédigée par un médecin de l'ICM est nécessaire à la rétrocession. **Horaires** : du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.





#04

**Connaître
vos droits et
vos devoirs**



Information et consentement

Connaître et comprendre vos droits et devoirs est fondamental lors de votre prise en charge. Nous nous engageons à vous fournir toutes les informations nécessaires et à respecter vos choix personnels. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement préalable. Afin que vous puissiez exprimer un consentement libre et éclairé, toutes les informations essentielles vous seront délivrées tout au long de votre prise en charge de manière claire, loyale et adaptée. Vous avez la possibilité de revenir sur ce consentement à tout moment.

Utilisation des données pour la recherche et les surveillances

Durant votre prise en charge à l'ICM, vous avez bénéficié ou allez bénéficier d'actes médicaux à visée diagnostique et thérapeutique. Ces actes médicaux permettent de recueillir des données cliniques et des échantillons biologiques qui sont indispensables pour le diagnostic et le traitement de votre maladie. Ces données cliniques et ces échantillons biologiques sont également des données

La charte de la personne hospitalisée

Toute personne hospitalisée dans un établissement de santé bénéficie d'un certain nombre de droits mentionnés dans la « Charte de la personne hospitalisée ». L'établissement met tout en œuvre pour préserver le respect de vos droits tout au long de votre séjour.



En savoir +





précieuses pour faire avancer la recherche. Sauf opposition de votre part, celles-ci pourront être utilisées afin d'effectuer des recherches sur la prévention, le dépistage, le diagnostic ou la prise en charge du cancer et pour la surveillance des infections et de l'antibiorésistance, en garantissant votre anonymat et dans le respect de la réglementation en vigueur. Vos données pourront également être utilisées afin d'alimenter les Entrepôts de Données de Santé mis en place par Unicancer et appelés « ESME : Epidémiologie-Stratégie Médico-Économique » et

« ODH : Onco-Data Hub ». Vous êtes entièrement libre de refuser que vos données cliniques et vos prélèvements biologiques soient utilisés à des fins de recherche. Cela n'aura aucune conséquence sur votre relation avec l'équipe médicale impliquée dans votre prise en charge et vous continuerez à bénéficier des meilleurs soins possibles. Quelle que soit votre décision vous restez libre de changer d'avis à tout moment.



Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge, l'établissement recueille et consulte des données personnelles vous concernant de manière confidentielle et sécurisée (données de santé, administratives, sociales ou de vidéosurveillance). Ces données font l'objet de différents traitements pour :

- ▶ Faciliter la prise en charge et la gestion administrative et médicale de votre dossier
- ▶ Participer au suivi et à la continuité des soins
- ▶ Contribuer à la recherche
- ▶ Sécuriser les locaux

▶ Répondre aux enquêtes et obligations réglementaires. Conformément à la législation et notamment au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD), vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité sur ces données. Vous pouvez exercer vos droits auprès du délégué à la protection des données de l'ICM, par courriel (dpo@icm.unicancer.fr) ou par courrier.





Accès au dossier médical

Dans le cadre de votre prise en charge, un dossier patient informatisé a été mis en place afin de gérer vos données administratives et médicales. Il contient des informations importantes et personnelles tels que les résultats d'examens, les comptes rendus, les protocoles et prescriptions thérapeutiques et les correspondances entre professionnels de santé. Conservé pendant 30 ans après votre dernier séjour ou consultation, il est un élément central de votre parcours de soins.

Comment accéder à votre dossier ?

En dehors des professionnels qui assurent votre prise en charge, vous êtes la seule personne à pouvoir y accéder. Il vous suffit pour cela d'adresser une demande écrite au Directeur Général de l'ICM. Les informations vous seront communiquées dans les huit jours suivant votre demande, et jusqu'à deux mois pour les données de plus de cinq ans.

La consultation sur place est gratuite. En cas d'envoi postal, des frais de reproduction et d'affranchissement pourront vous être facturés.

SECRET PROFESSIONNEL ET PARTAGÉ

Afin d'assurer la continuité des soins, certains éléments strictement nécessaires à votre prise en charge pourront être partagés avec des professionnels extérieurs à notre établissement dans le respect de votre confidentialité et sécurité. Vous avez la possibilité de vous y opposer auprès des professionnels qui assurent votre prise en charge.



En savoir +

Mon espace santé Dossier Médical Partagé

« Mon Espace Santé » est un service public numérique où vous pouvez facilement gérer et partager vos informations de santé. À l'intérieur, vous trouverez votre Dossier Médical Partagé (DMP), une messagerie sécurisée citoyenne, un carnet de santé numérique qui vous permet de stocker et de partager vos documents de santé avec les professionnels de votre choix. Certains documents utiles à la prévention, à la continuité et à la coordination de vos soins y seront déposés par l'ICM. Ils pourront être consultés par les

autres professionnels autorisés qui vous prennent en charge dans le cadre de votre parcours de soins. Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données directement sur votre DMP. Vous avez également la possibilité de vous opposer à la consultation de votre DMP et/ou à son alimentation en invoquant un motif légitime, auprès des professionnels qui assurent votre prise en charge.

ACCESSIBLE SUR : monespacesante.fr



La personne de confiance

En tant que patient majeur à l'ICM, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Cette personne, qui peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant, jouera un rôle clé dans votre accompagnement. Elle pourra vous assister lors des décisions médicales, participer aux entretiens et vous aider dans vos démarches, tout en respectant une stricte confidentialité.

En situation où vous ne serez plus apte à exprimer votre volonté, la personne de confiance sera sollicitée pour communiquer vos volontés préalablement discutées avec elle. Il est donc important que vous

puissiez échanger avec elle afin qu'elle accepte sa mission, qu'elle comprenne son rôle et vos choix et qu'elle puisse être votre porte-parole le moment venu. La désignation de votre personne de confiance doit être faite par écrit et peut être modifiée ou révoquée à tout moment. Lors de votre hospitalisation, nous vous demanderons si vous avez désigné une telle personne ou si vous souhaitez le faire. Cette information sera conservée dans votre dossier médical pour référence. Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est recommandé de les partager avec votre personne de confiance.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger, à tout moment de sa vie, des directives anticipées pour anticiper une situation où elle ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté. Ces directives précisent vos choix concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements médicaux en fin de vie. Elles s'imposent aux médecins, sauf en cas d'urgence vitale ou lorsqu'elles apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Vos directives doivent être écrites, datées et signées. Bien que permanentes, elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Il est crucial de les rendre facilement accessibles : partagez-les avec votre personne de confiance, informez vos proches et votre médecin de leur existence et de leur emplacement, ou remettez une copie à l'ICM pour intégration à votre dossier médical.

Le refus de soins

Toute personne a le droit de refuser un soin, un traitement ou une intervention. À ce titre, le médecin sera tenu d'assurer votre suivi et de respecter votre volonté, après vous avoir informé-e des conséquences de vos

choix et notamment des risques qu'ils peuvent entraîner. Si ce refus met votre vie en danger, vous devrez réitérer votre décision ultérieurement. L'ensemble de la procédure sera inscrit dans votre dossier médical.

Les majeurs protégés

Les règles en matière de personnes faisant l'objet d'une mesure de protection diffèrent selon le régime de protection et l'aptitude du majeur protégé à exprimer sa volonté. Par principe, le consentement du majeur protégé est toujours recherché, et ce dernier reçoit une information adaptée à sa capacité de compréhension.

Les majeurs protégés ou les personnes chargées d'une mesure de protection sont invités à déclarer dès le début de la prise en charge l'existence de ce régime de protection.

Le respect à l'hôpital

Le respect du bien-être des autres est primordial. Tout patient hospitalisé à l'ICM doit respecter certaines règles de vie en communauté permettant aux personnels de soigner dans la sérénité et aux patients de bénéficier des meilleures conditions de prise en charge. Limitez les échanges bruyants dans les halls et les couloirs, l'utilisation d'appareils sonores ou de téléphones portables et respectez les horaires de visite. Pour votre confort et celui des autres usagers de l'institut, merci de respecter la propreté et les mesures d'hygiène et de sécurité affichées à l'ICM.

Violences envers les professionnels

Les professionnels de l'ICM sont à votre disposition pour vous accompagner tout au long de votre prise en charge dans une démarche de respect mutuel. Les violences verbales ou physiques commises envers un membre du personnel sont passibles de sanctions pénales.

Usage du téléphone

L'usage du téléphone portable est toléré dans le cadre de la confidentialité et du respect de chacun. Merci de maintenir les téléphones portables en silencieux dans l'enceinte des bâtiments afin de limiter les nuisances sonores.

La laïcité

Le principe de neutralité du service public permet aux patients et à leurs proches d'exercer librement leurs cultes dans le respect d'autrui, des contraintes liées au bon fonctionnement du service, et des règles en matière d'hygiène et de sécurité de l'établissement. Une salle des cultes ainsi que les coordonnées des différentes aumôneries sont à votre disposition. En revanche, toute forme de prosélytisme est strictement interdite au sein de l'établissement.

Respect du code de la route

Le code de la route s'applique sur l'ensemble du campus. La vitesse maximale autorisée sur le campus est de 10 km/h. Merci pour la sécurité de tous, de rouler au pas. Certaines zones sont interdites au public, d'autres ont un accès réglementé. Merci de respecter la signalisation.

Lieu de Santé Sans Tabac

Pour le bien-être de chacun, il est interdit de fumer et vapoter en dehors des abris fumeurs disposés sur le campus. Les mégots doivent être jetés dans les cendriers prévus à cet effet pour limiter le risque incendie et conserver la propreté du site.



Plan des abris fumeurs

En savoir + 



Vidéosurveillance

Afin d'améliorer la sécurité des personnes et des biens, l'ICM est équipé d'un système de vidéosurveillance déclaré à la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés).

#05

**S'informer
et s'exprimer**



La démocratie sanitaire

À l'ICM, nous valorisons la démocratie sanitaire, impliquant tous les acteurs du système de santé dans une démarche collaborative. Nous reconnaissons l'intérêt et l'importance que vous, patients, aidants, bénévoles associatifs, soyez positionnés.

Notre objectif est double :

- 1. Renforcer votre rôle actif :** grâce à vos représentants, vous avez l'opportunité d'influencer et d'améliorer la vie quotidienne des patients à l'ICM. Votre voix compte dans nos instances de décision, à tous les niveaux.
- 2. Favoriser le partenariat :** nous nous engageons à développer des actions concrètes pour associer étroitement patients, soignants et aidants dans l'élaboration des soins.

Le Comité de Démocratie Sanitaire, créé en 2020, joue un rôle clé dans cette démarche. Il centralise

et structure les actions d'accompagnement des patients, en promouvant une collaboration efficace entre tous les acteurs. Depuis décembre 2021, une patiente partenaire coordinatrice a pour mission d'intégrer l'expérience patient dans nos projets, renforçant ainsi le soutien apporté à vous et à vos aidants. Elle travaille en étroite collaboration avec les équipes médico-soignantes, les bénévoles, les associations et les représentants d'usagers, pour bâtir un réseau solide de partenariat patient et contribuer ainsi à une amélioration continue de la qualité des soins prodiguée et des organisations déployées.



La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers est une instance qui a pour mission principale de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, en prenant en compte le regard et l'expérience de l'utilisateur. À ce titre, elle est notamment informée de l'ensemble des événements indésirables, plaintes et réclamations, ainsi que des suites qui leur sont données. Enfin, la CDU est amenée à formuler des recommandations et à participer au pilotage du projet des usagers.

Les représentants des usagers ont pour mission principale de porter la parole des usagers du système de santé et de les représenter dans les différentes instances de l'établissement. En tant que membres d'associations agréées d'usagers du système de santé, ils siègent notamment au sein de la CDU. Les noms et contacts des représentants des usagers sont affichés dans l'établissement, et peuvent vous être remis par le personnel.

En cas de difficultés rencontrées dans le cadre de votre prise en charge à l'ICM, vous avez la possibilité d'adresser un courrier au Directeur Général de l'établissement à l'adresse suivante : ICM Direction

Générale - 208, Avenue des Apothicaires, 34298 Montpellier Cedex 5. Le Directeur Général pourra alors vous proposer une médiation afin de vous offrir un cadre d'écoute.

Responsable des relations avec les usagers

La responsable des relations avec les usagers est l'interlocutrice privilégiée des usagers de l'établissement. Elle informe les usagers de leurs droits et accompagne la politique relative aux droits des usagers. Elle assure une permanence les jeudis de 14h à 17h afin de répondre à toutes les questions (s'adresser à l'accueil du bâtiment A).

Contact : Madame Mina Poinsoit
mina.poinsoit@icm.unicancer.fr / 04 67 61 30 01



Les associations à votre service

Les échanges avec les équipes médicales et soignantes constituent le cœur des interactions lors d'une prise en charge à l'ICM. Pour autant, vous pouvez aussi avoir besoin d'échanger sur le contexte global de la maladie ou encore de vous rapprocher d'associations dédiées à une pathologie ou apportant tout simplement du soutien.

Des associations sont présentes toute l'année pour vous apporter soutien, réconfort et accompagnement. N'hésitez à les contacter.



L'Espace d'échange Associations

L'Espace d'échange Associations, situé dans le hall d'accueil du bâtiment B, est dédié aux rencontres avec les associations. Cet espace offre l'opportunité de se documenter sur les services proposés par les associations, mais aussi de rencontrer en toute confidentialité des bénévoles qui sont prêts à écouter, partager des expériences, et offrir si possible un soutien adapté selon vos besoins spécifiques. Le planning hebdomadaire des rencontres est régulièrement mis à jour et affiché dans cet espace.



Les permanences juridiques

Vous pouvez accéder à des consultations juridiques gratuites et confidentielles de 20 minutes assurées par des notaires de la Chambre notariale de l'Hérault. Couvrant divers domaines tels que le droit de la famille, les successions, le droit fiscal, et le droit immobilier,

ces consultations se réalisent un lundi par mois en présentiel à la Chambre Départementale des Notaires de l'Hérault (à proximité de l'ICM) ou par téléphone.

Contact : 04 67 61 25 75

ASTUCE APPLICATION "CANCER MES DROITS"

« Cancer mes droits » est une application qui répond aux questions fréquentes relatives aux droits des malades et aux difficultés rencontrées. Il fournit également une liste des aides et des soutiens auxquels patients et proches peuvent prétendre.

cancer-mes-droits.fr



Partagez votre expérience

Des enquêtes de satisfaction et d'expérience sont disponibles pour les patients ainsi que leur entourage. L'ICM participe à l'enquête nationale e-Satis pour tout patient hospitalisé plus de 48 heures ainsi que pour les patients accueillis en chirurgie ambulatoire. Après votre sortie, vous serez invité-e par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire, anonyme, en ligne.

Pensez à communiquer votre adresse mail. Cette adresse sera exclusivement utilisée par l'ICM dans le cadre d'e-Satis ou d'enquêtes de satisfaction et d'expérience proposées. Si vous souhaitez ne pas recevoir de mails vous invitant à participer à des enquêtes, merci d'en informer le délégué à la protection des données : dpo@icm.unicancer.fr.

Déclarer un événement indésirable

Les événements indésirables associés aux soins sont des dysfonctionnements inattendus qui impactent directement le patient dans sa prise en charge. Il peut s'agir d'un dysfonctionnement dans l'organisation des rendez-vous, d'une erreur d'identité, d'une erreur médicamenteuse, d'une erreur d'examen... En interne, chaque événement est signalé, par les professionnels de santé qui vous prennent en charge, dans le but de sécuriser et d'améliorer la qualité des soins.

Les patients et usagers sont eux aussi acteurs de cette démarche. Si vous constatez un événement indésirable concernant votre prise en charge, vous avez plusieurs moyens de le déclarer :

- ▶ En parler avec le médecin vous prenant en charge ou le cadre de l'unité où vous êtes pris-e en charge
- ▶ Adresser un courrier à la Commission Des Usagers
- ▶ Adresser un courrier à la Délégation Qualité Gestion des Risques de l'ICM.





#06

**Nous
soutenir**

Agir à nos côtés contre le cancer

A l'ICM, chercheurs et cliniciens travaillent en étroite collaboration sur des projets novateurs, porteurs d'espoir. Parce que la recherche contre le cancer est coûteuse, le soutien de chaque donatrice et donateur est essentiel pour transformer l'espoir en victoires contre le cancer, ici en Occitanie. **Merci de votre engagement à nos côtés !**

L'Institut du Cancer de Montpellier, Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif, est habilité à recevoir dons, legs, donations et assurances-vie et à faire appel à la générosité du public pour financer ses projets de recherche (article L6162-2 du Code de Santé Publique).

Faire un don

Don ponctuel en toute sécurité

Participez au financement d'un projet de recherche en faisant un don par chèque à l'ordre de l'ICM ou rendez-vous sur notre site internet 100 % sécurisé pour faire un don par carte bancaire. Chaque don donne droit à un reçu fiscal, déductible de vos impôts. www.icm.unicancer.fr, rubrique « Faire un don ».

Choisir le don régulier

Avec le prélèvement automatique chaque mois depuis votre compte bancaire, vous devenez un acteur durable dans la lutte contre le cancer : plus simple pour vous, vous gardez le contrôle et vous offrez plus de garantie à nos actions ! Demandez-nous notre bon de soutien régulier ou rdv sur notre site internet sécurisé.

Faire un legs, une donation ou souscrire une assurance-vie

Léguer tout ou partie de votre patrimoine après votre décès, effectuer une donation de votre vivant ou souscrire une assurance-vie : le meilleur héritage que vous pouvez transmettre aux générations futures est l'espoir d'un avenir sans cancer. Demandez-nous notre brochure spéciale ou rendez-vous sur notre site internet.



En savoir +

Organiser une collecte de dons

Collecter des dons lors d'un mariage, anniversaire, défi sportif mais aussi une quête en mémoire d'un proche. Quelle que soit l'ampleur de l'événement et de la somme qui sera collectée, votre soutien sera d'une grande importance pour nos chercheurs ! Contactez-nous pour vous aider à organiser votre collecte et nous remettre vos dons.



DÉDUCTIONS FISCALES MOINS D'IMPÔTS... PLUS DE RECHERCHE !

Si vous êtes soumis-e à l'impôt sur le revenu ou sur la fortune immobilière (IFI), chaque don pour l'Institut du Cancer de Montpellier vous fait bénéficier d'une déduction fiscale de 66 % ou 75 % du montant de votre don. Profitez-en !

Une équipe à votre écoute

Une question sur vos dons, sur les collectes et les événements ? Vous souhaitez recevoir notre brochure sur les legs ? Contactez l'équipe des relations donateurs et des libéralités.

Contact : 04 67 61 24 44

relations.donateurs@icm.unicancer.fr



Relations donateurs, ICM, 208 avenue des Apothicaires, Parc Euromédecine, 34298 Montpellier Cedex 5



Faire un don



En savoir +



Un grand merci
pour votre générosité !



www.icm.unicancer.fr

