

### I. Objet de la charte

Ce document a été élaboré par le réseau régional de cancérologie OncoNormandie ; il reprend les prérequis de l'Institut National du Cancer (INCa), nécessaires pour que vous figuriez comme référent sur l'annuaire régional des soins de support sur la Région Normandie. Cet annuaire est disponible sur le site internet du réseau régional de cancérologie OncoNormandie : [www.onconormandie.fr](http://www.onconormandie.fr)

Les magasins des adhérents à cette charte sont identifiables grâce à une affiche visible en vitrine.

### II. Contexte

La prise en charge d'un cancer ne concerne pas que le traitement de la maladie elle-même. Les soins oncologiques de support (SOS) font partie intégrante du parcours de soins en cancérologie et leur objectif principal est d'améliorer la qualité de vie des patients et de leur entourage. Les SOS ont été définis par la circulaire du 22 février 2005 relative à l'organisation des soins en cancérologie et des précisions ont été apportées dans [INSTRUCTION N° DGOS/R3/INCa/2017/62 du 23 février 2017](#) relative à l'amélioration de l'accès aux soins de support des patients atteints de cancer.

Un « panier-référentiel » du contenu de l'offre et de l'organisation des soins de support à garantir aux patients atteints de cancer et à leurs proches a ainsi été proposé par l'INCa :

Le socle de base, constitué de 4 soins de support :

- La prise en charge de la douleur
- La prise en charge diététique et nutritionnelle
- La prise en charge psychologique
- La prise en charge sociale, familiale et professionnelle

Les 5 soins de support complémentaires et 2 techniques particulières d'analgésie :

- L'activité physique
- Les conseils d'hygiène de vie
- Le soutien psychologique des proches et aidants des personnes atteintes de cancer
- Le soutien à la mise en œuvre de la préservation de la fertilité
- La prise en charge des troubles de la sexualité
- L'hypnoanalgésie
- L'analgésie intrathécale

### III. Engagements du signataire

#### Conditions d'accueil

1 - Accueillir de façon attentive et respectueuse toute personne désireuse d'information sur les prothèses capillaires, prothèses mammaires et/ou lingerie adaptée.

2 - Recevoir les clients sur rendez-vous, s'ils le souhaitent.

3 - Prévoir une durée suffisante par rendez-vous.

4 - Recevoir le client dans un espace garantissant la discrétion et la confidentialité.

5 - Permettre au client d'être accompagné par la personne de son choix, durant toute la durée du rendez-vous.

### **Présentation de la gamme et essayage**

6 - Présenter au client la diversité de la gamme des produits disponibles (de façon immédiate ou dans un délai de quelques jours).

7 - Informer le client sur la totalité de l'échelle des prix existants.

8 - Indiquer le prix des modèles sur les catalogues et prospectus publicitaires.

9 - Proposer au client d'essayer différents modèles, pour qu'il puisse faire son propre choix.

10 - Apprendre au client à mettre en place sa prothèse et donner des conseils d'entretien.

11 - Donner au client des conseils d'entretien pour la perruque.

12 - Communiquer au client les références précises du (ou des) modèle(s) sélectionné(s) par ses soins, afin qu'il puisse revenir l'acheter dès qu'il en ressentira la nécessité.

### **Conditions d'achat**

14 - Disposer d'un numéro d'identification attribué par l'Assurance maladie, ou être conventionné, et établir la facture d'achat sur une feuille de soin, si le client présente une ordonnance médicale, afin qu'il puisse bénéficier du remboursement de la Sécurité sociale et d'une éventuelle assurance complémentaire.

15 - Pratiquer le tiers-payant légal avec les clients affiliés à la Couverture Maladie Universelle (CMU) et à l'Aide médicale d'État (AME).

16 - Apporter une aide administrative, concernant les documents à fournir à l'Assurance maladie et à une éventuelle assurance complémentaire, pour la prise en charge financière.

### **Service après-vente**

Les conditions liées au service après-vente sont fixées selon les conditions générales de vente. Particularité pour les perruques :

17 - Assurer gracieusement la pose de la perruque (y compris le coiffage et coupe si nécessaire), notamment si elle a été achetée avant la chute partielle ou totale des cheveux.

18 - Conseiller le client, après l'achat de la perruque, s'il ne parvient pas à la mettre en place ou à l'entretenir convenablement.

19 - Offrir au client la possibilité de rapporter la perruque - si elle n'a pas été portée ou modifiée - sous huit jours après l'achat, dans son emballage d'origine, accompagnée de la facture. Le client aura alors la possibilité de l'échanger contre une seconde perruque ou bien bénéficier d'un avoir dans le magasin.

CES ENGAGEMENTS SONT ÉGALEMENT VALABLES EN CAS DE VENTE À DOMICILE OU À L'HÔPITAL.

#### **IV. Engagements du Réseau OncoNormandie**

- Proposer de s'abonner gratuitement à la Newsletter du Réseau Régional de Cancérologie OncoNormandie (événements, formations, parcours de soins ....) sur sollicitation de la part du signataire
- Mettre en ligne sur le site internet public, la liste des signataires, avec les coordonnées à jour (Nom, Adresse Postale et Numéro de téléphone).

- Réactualiser tous les deux ans l'annuaire des membres.

#### **V. Modalités d'adhésion**

L'adhésion est gratuite, la charte doit être datée et signée. Elle sera impérativement renouvelée tous les deux ans pour permettre la bonne mise à jour de l'annuaire.

Le Réseau Régional de Cancérologie  
OncoNormandie

Le Partenaire