

Notice d'information

Utilisation de l'adresse électronique cancerinfo@institutcancer.fr

Cancer info est une plateforme d'informations de référence sur les cancers accessibles par trois moyens :

- une rubrique du site [www .e-cancer.fr](http://www.e-cancer.fr), incluant une adresse électronique cancerinfo@institutcancer.fr;
- des guides diffusés notamment dans les établissements de santé ;
- une ligne téléphonique.

La présente notice rappelle les principes appliqués en cas de réponse de l'Institut National du Cancer (INCa) à des questions posées via son adresse électronique cancerinfo@institutcancer.fr et précise les mentions légales figurant sur le site www.e-cancer.fr.

Les données qui concernent les internautes ne seront conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de leur demande et ne pourront faire l'objet d'aucune autre utilisation que la réponse à leur question. Ces données seront supprimées dès réponse à leur question.

Un service d'information sur les cancers accessible par courrier électronique

Une équipe constituée de chargés d'information sur les cancers répond, par courrier électronique, à toutes les questions posées à partir de l'adresse électronique cancerinfo@institutcancer.fr, qu'elles soient d'ordre pratique, médical ou social.

La nature des réponses apportées par courrier électronique

Les informations délivrées sont d'ordre général. Elles sont validées, complètes et à jour des connaissances. Elles concernent :

- la compréhension d'un cancer et de sa prise en charge;

- les établissements autorisés ;
- l'orientation vers des associations, des organismes ;
- la recherche ;
- la prise en charge sociale et l'aide à la vie quotidienne.

En fonction des demandes, les internautes peuvent être orientés vers :

- la ligne téléphonique Cancer info, joignable au 0 810 810 821 (prix d'un appel local), du lundi au samedi de 9h à 19h ;
- les services téléphoniques proposés par la Ligue Nationale contre le Cancer (un service d'écoute animé par des psychologues, une permanence juridique tenue par des avocats et la ligne *aidée* d'accompagnement à l'emprunt et à l'assurance) ;
- d'autres services téléphoniques ;
- des associations ;
- des services ou organismes (Assurance Maladie...).

Les limites de la réponse par courrier électronique

Cancer info n'est pas un service de consultation médicale. La réponse apportée ne peut être ni un avis diagnostique, ni thérapeutique, ni pronostique.

Aucun avis ne pourra être donné sur un traitement personnel ni sur un professionnel de santé. Aucun nom de professionnel de santé ne sera communiqué ni recommandé.

Les délais de réponse par courrier électronique

Les délais de réponse par courrier électronique sont de 5 jours ouvrés. Ils peuvent être rallongés lorsque la demande est complexe et qu'elle nécessite des recherches approfondies ou lorsque l'exposition médiatique de la plateforme implique l'envoi d'un grand nombre d'e-mails.