

# Et après ?

La Personne Qualifiée prendra contact avec vous pour convenir des modalités de rencontre. Un premier échange vous permettra de lui expliquer votre situation.

Elle contactera ensuite l'établissement ou le service pour en discuter. Puis, elle vous fera part de son entretien avec l'établissement ou le service et vous apportera une réponse en adéquation à votre demande.



Usagers d'un service  
ou d'un établissement  
social ou médico-social



## La Personne Qualifiée du social ou médico-social

*Une référence pour le respect de vos droits*

Si vous êtes usager d'un établissement ou service social ou médico-social, et rencontrez des difficultés ou avez un simple questionnement, ne restez pas seul, appuyez vous sur une Personne Qualifiée afin de faire valoir vos droits !

La Personne Qualifiée a un rôle d'interface, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.



### FRANCE ASSOS SANTÉ PACA

31 TER CHEMIN DE BRUNET 13090 AIX-EN-PROVENCE  
TEL. 04 86 91 09 25

[paca@france-assos-sante.org](mailto:paca@france-assos-sante.org)  
[www.paca.france-assos-sante.org](http://www.paca.france-assos-sante.org)



### ARS PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR Service démocratie en santé

132 BOULEVARD DE PARIS, 13002 MARSEILLE  
TEL. 04.13.55.83.74 / 04.13.55.84.33

[ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr)  
[www.paca.ars.sante.fr/](http://www.paca.ars.sante.fr/)

## Dans quel cadre peut-on saisir une Personne Qualifiée ?

Vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle par exemple si :

- vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
- vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, etc.

Vous

Un professionnel



Désaccord  
Incompréhension

La Personne Qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux \* concernant :



Les personnes en situation de handicap (ITEP, FAM, ESAT...)



Les personnes âgées (EHPAD, Accueil de jour ...)



Les personnes mineures (MECS, Centre maternel ...)



Les personnes en difficultés spécifiques ou sociales (CHRS, CSAPA, LHSS ...)

\* définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles

## Qui sont les Personnes Qualifiées ?



Les Personnes Qualifiées sont présentes dans chaque département. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité.

Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'Agence régionale de santé (ARS).

Les Personnes Qualifiées ont une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elles disposent également des compétences en matière de droits sociaux.

## Comment faire appel à une Personne Qualifiée ?

Une liste départementale des Personnes Qualifiées est affichée dans votre établissement. Consultez cette liste et choisissez librement l'une d'entre elles.

Retrouvez comment solliciter les Personnes Qualifiées par département sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur.

[www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social](http://www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social)