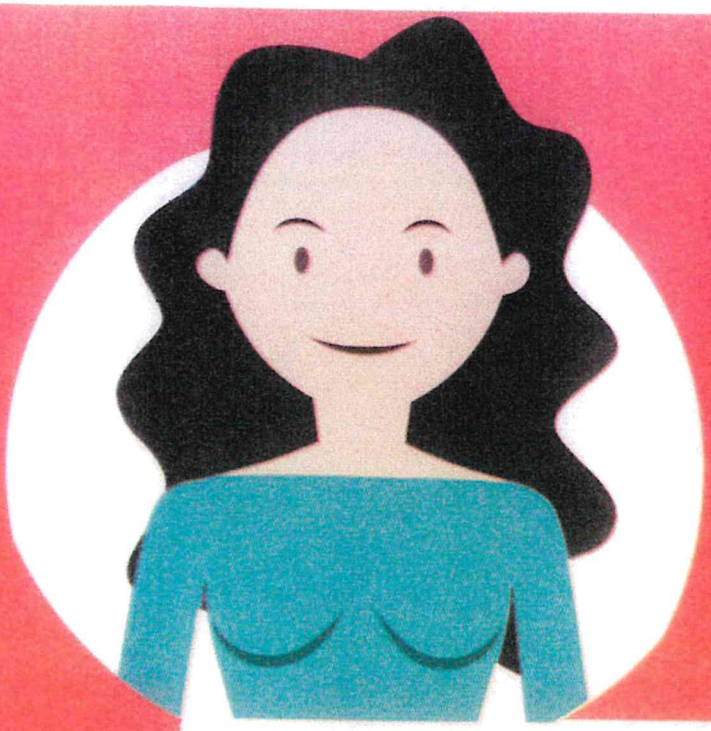

Personne qualifiée

La personne référente pour le respect de vos droits

En tant qu'usager d'un service ou d'un établissement médico-social, la personne qualifiée est un référent pour vos droits.
Face à un différend ou un simple questionnement ne restez pas seul, appuyez-vous sur une personne qualifiée !

Qui sont les personnes qualifiées ?

Les personnes qualifiées:

- Sont des bénévoles;
- Ont une bonne connaissance du secteur social et médico-social;
- Ont une connaissance de l'organisation administrative et judiciaire.

Quand solliciter les personnes qualifiées ?

- En cas de conflit, elle assure un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou le service;
- Si vous ne comprenez pas les décisions qui s'imposent à vous;
- Si vous n'arrivez pas à dialoguer avec le personnel qui vous accompagne;
- si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés;

Comment solliciter une personne qualifiée ?

Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée dans votre établissement.
Consultez cette liste, choisissez librement l'une d'entre elles.
Retrouvez comment solliciter les personnes qualifiées par département sur le site de l'ARS Bourgogne Franche Comté:
https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/dispositif-personnes-qualifiees-dans-le-domaine-medico-social

Et après ?

Une personne qualifiée prendra contact avec vous pour convenir des modalités d'une rencontre. Un premier échange vous permettra de lui expliquer votre situation. Elle contactera ensuite l'établissement ou le service pour en discuter. Ensuite elle vous fera part de son entretient avec l'établissement ou service et vous apportera une réponse pertinente et adéquate à votre demande

ARS Bourgogne Franche Comté
5, Voie Gisèle Halimi
25000 BESANCON

ars Agence Régionale de Santé Bourgogne-Franche-Comté