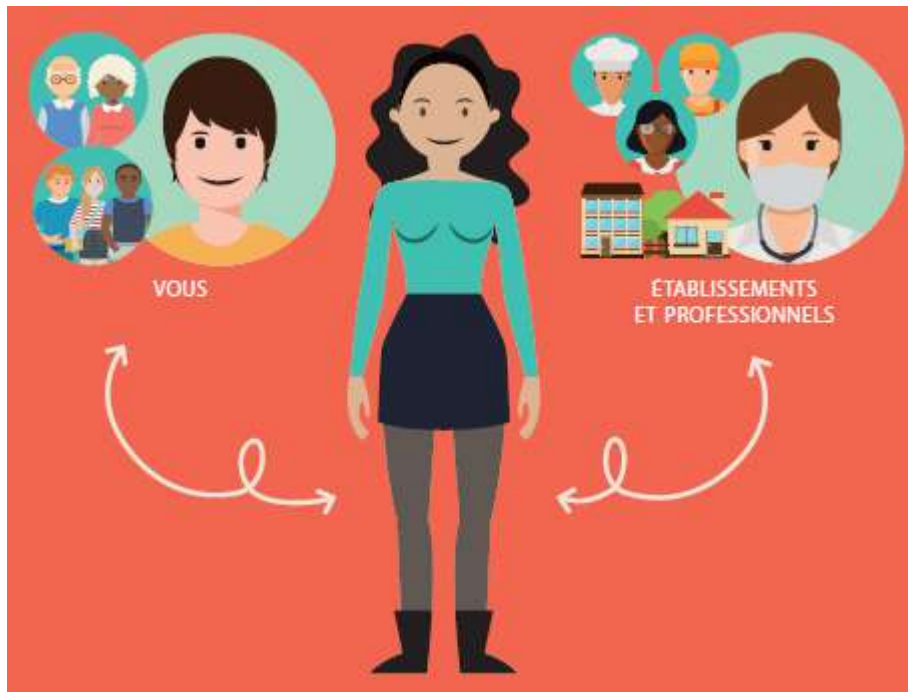


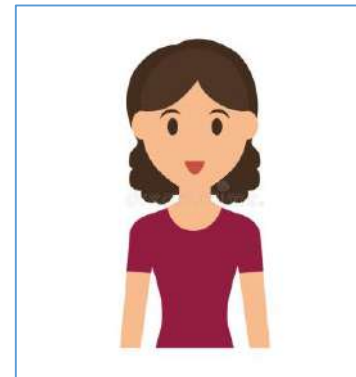
Et après ?

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 pertinente et adéquate à votre demande.



LA PERSONNE QUALIFIÉE

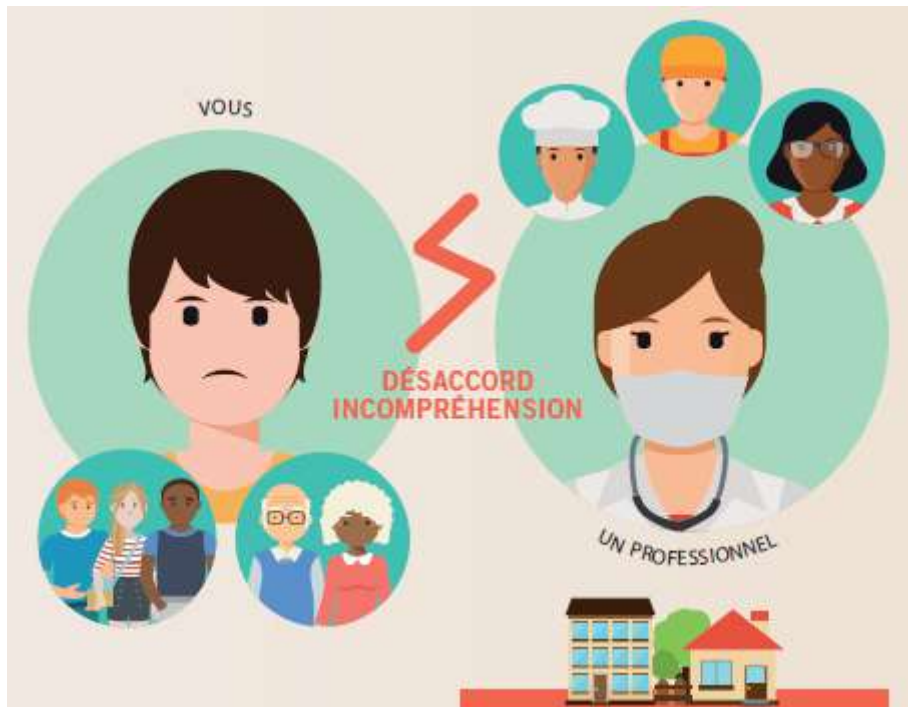
La personne référente pour le respect de vos droits



En tant qu'utilisateur 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.

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou un service médico-social, l'utilisateur ou ses représentants légaux peuvent faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

Dans quel cadre peut-on saisir une personne qualifiée ?



Par exemple, vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle :

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

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, choisissez librement l'une d'entre elles. Retrouvez comment solliciter les personnes qualifiées par département sur le site de l'ARS du Lot.