



Personne Qualifiée (PQ)

La personne référente pour le respect de vos droits

# Personnes qualifiées dans les établissements médico-sociaux

En tant qu'usager d'un service ou d'un établissement médicosocial, la « **personne qualifiée** » est un **réfèrent** 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 médicosocial, l'usager 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.

La **personne qualifiée** intervient au sein de tous les **établissements** et **services sociaux** et **médicosociaux** : EHPAD, service d'aide aux personnes âgées, unité de soins de longue durée, structures pour les enfants et les adultes en situation de handicap, centre d'hébergement ou de réinsertion sociale, centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue, service d'action éducative en milieu ouvert, centre maternel, maison d'enfant à caractère social.



## ■ Qui sont les PQ ?

Les personnes qualifiées sont **présentes** dans **chaque département**.

Elles sont **bénévoles** et **indépendantes** de toute structure et de toute autorité.

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

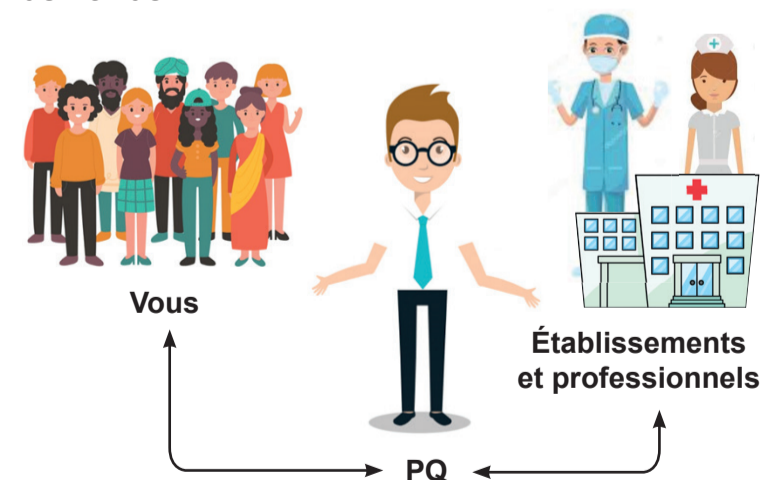


## ■ Et après ?

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.



## ■ Comment faire appel à une PQ ?

Une **liste départementale** des personnes qualifiées est affichée dans votre établissement.

Consultez cette liste, choisissez librement l'une d'entre elles et **adrezsez une demande** de recours par courrier postal à l'**ARS de Corse** :

ARS Corse  
 Quartier Saint-Joseph, CS 13003, 20700 Ajaccio  
 04 95 51 98 98  
 Ou par mël à : [ars-corse-droits-usagers@ars.sante.fr](mailto:ars-corse-droits-usagers@ars.sante.fr)



J'AGIS POUR MA SANTÉ