



## FICHE D'INFORMATION DU PATIENT : LES PERSONNES QUALIFIEES

(article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles)

Toute personne prise en charge par un établissement, un service social ou médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste départementale établie conjointement par l'ARS, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et le Conseil Départemental.

Ainsi, la personne qualifiée accompagne le demandeur pour lui permettre de faire valoir ses droits, à savoir :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- Libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- Accès à l'information ;
- Informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Les personnes qualifiées peuvent être contactées par l'intermédiaire du Point Relais Services (PRS) du département du Nord le plus proche, à savoir (selon l'établissement dépendant du CH dans lequel vous vous trouvez) :

✉ PRS de Valenciennes, Place Poterne, 2 rue des Brèches, BP 472, 59322 Valenciennes,  
☎ 03.27.14.60.70

✉ PRS d'Avesnes, 11 rue Villien, BP 212, 59740 Avesnes-sur-Helpe,  
☎ 03.27.61.33.33

✉ PRS du Cateau, 13 place du Commandant-Richez, 59360 Le Cateau-Cambrésis,  
☎ 03.27.77.95.95

La personne qualifiée choisie interviendra au nom du demandeur auprès des responsables. Elle lui rendra ensuite compte de ses démarches et de leurs suites par lettre recommandée avec avis de réception, ainsi qu'à son représentant légal et aux autorités chargées du contrôle de l'établissement et, si besoin, à l'autorité judiciaire dans des conditions fixées en Conseil d'Etat par le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003.

Les frais engagés par le conciliateur pour mener à bien sa mission ne sont pas à la charge du demandeur mais à celle du Département ou de l'État.

