

## **INFORMATIONS DROITS DES USAGERS** **21/09/2012**

L'article L 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit que "toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou medico social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Général.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat."

Les personnes qualifiées inscrites sur la liste\* établie par arrêté sont chargées de :

- informer et aider les usagers à faire valoir leurs droits,
- assurer un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer,
- solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement ou du service ou encore à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

Liste\* des personnes qualifiées que vous pouvez contacter :

- Madame CADENE Claudette, présidente de l'association France Alzheimer Hérault (FAH)  
04 67 06 56 10 - c.cadene@alzheimer34.org
- Madame BERVELT Marcelle, membre de l'association « Pour le droit de mourir dans la dignité »  
06 75 40 80 32 - marcellebervelt@yahoo.fr
- Madame SCHNEIDER Arlette, membre de l'association des accidentés de la vie (FNATH)  
06 71 67 45 38 - schneider.arlette@free.fr

*Document mis à jour le 17 janvier 2017*