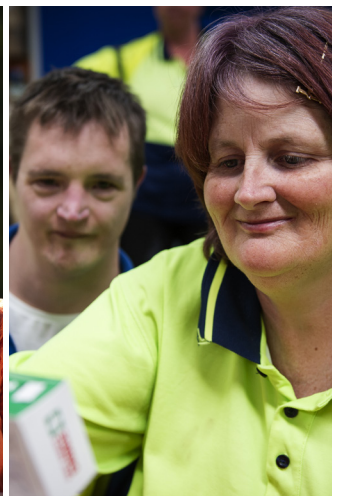




Aseguramiento de la calidad de los servicios de representación y empleo para las personas con discapacidad

Información para las personas que reciben apoyo



Índice

Resumen	3
Aseguramiento de la calidad	3
La auditoría	3
Opiniones de las personas que reciben apoyo	3
Resultados	3
Introducción.....	4
Aseguramiento de la calidad	4
El proceso de aseguramiento de la calidad y auditoría.....	5
1. Preparación	6
2. Evaluación del equipo de auditores	6
Tipos de auditorías	6
El equipo de auditores	6
El proceso de auditoría	7
Método de evaluación	7
Su participación	7
Formas de participación	8
Consentimiento, privacidad y uso de su información	8
Temas incluidos en las entrevistas, grupos de discusión o cuestionarios	8
Ayuda	9
3. Certificación o periodo de mejora	9
Certificación	9
Reunión para presentar los hallazgos	10
Informe del equipo de auditores	10
Quejas	11
Quejas acerca del equipo de auditores	11
Quejas acerca de su agencia de servicios de representación para personas con discapacidad o proveedor de servicios de empleo	11



Resumen

Las agencias de representación y los proveedores de servicios de empleo para las personas con discapacidad (proveedores de servicios) financiados por el Departamento de Servicios Sociales del Gobierno Australiano deben someterse a una auditoría de Aseguramiento de la Calidad cada año. El propósito de la auditoría consiste en demostrar que están brindando el mejor apoyo posible y cumplen con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad [National Standards for Disability Services]. Este folleto explica el proceso de aseguramiento de la calidad y describe lo que ocurre cuando se lleva a cabo una auditoría de aseguramiento de la calidad.

Aseguramiento de la calidad

Durante la auditoría, los proveedores de servicios deben demostrar, entre otras cosas, que están brindando un apoyo efectivo, gestionan sus operaciones de manera eficaz, evitan conflictos de interés, contratan a personal cualificado y gestionan las quejas de manera adecuada.

La auditoría

La auditoría comprende una autoevaluación que deberá realizar su proveedor de servicios, así como una visita del equipo de auditores, en la cual, el personal y un grupo de personas que reciben su apoyo brindan sus opiniones.

Opiniones de las personas que reciben apoyo

Las personas que reciben apoyo tienen la opción de tomar parte – se trata de algo voluntario y es necesario llevar a cabo un proceso para obtener su consentimiento. Si usted decide tomar parte, tiene la oportunidad de opinar cuán efectivo ha sido el apoyo que ha recibido. Las formas de participación incluyen conversar con un miembro del equipo de auditores o permitir que el equipo de auditores vea su expediente. Usted puede elegir una, ambas o ninguna de estas formas.

Usted puede recibir la ayuda de una persona independiente (por ejemplo, un miembro de su familia, un amigo, un representante, u otra persona independiente que pueda darle apoyo) para tomar la decisión acerca de tomar parte o no, y para ayudarlo mientras usted conversa con el equipo de auditores, si fuera necesario. Es importante que usted elija a alguien que lo conozca bien, pero que no pertenezca al proveedor de servicios que está siendo auditado.

Resultados

Al final de la auditoría, el equipo de auditores decide si su proveedor de servicios puede obtener la certificación que necesita para continuar recibiendo el financiamiento. El equipo de auditores puede hacer recomendaciones o requerir mejoras que deben ponerse en práctica antes de emitir la certificación.



Introducción

El Departamento de Servicios Sociales tiene la responsabilidad de supervisar el Aseguramiento de la Calidad en las agencias de servicios de representación y de empleo para personas con discapacidad (proveedores de servicios) financiadas por el Gobierno Australiano. El Departamento tiene un sistema de Aseguramiento de la Calidad para garantizar que estas organizaciones brinden los mejores servicios posibles a las personas con discapacidad a las que les dan su apoyo.

Para lograr su certificación, obtener un Certificado de Cumplimiento [Certificate of Compliance] y recibir financiamiento del Departamento, cada proveedor de servicios debe demostrar por medio de una auditoría independiente que cumplen con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad. La auditoría evalúa a las organizaciones, no a las personas que tienen acceso al apoyo que brindan.

El propósito de este folleto es ayudar a las personas que reciben apoyo, a entender el proceso de auditoría, el rol que cumple el equipo de auditores y cómo pueden participar en la auditoría.

Aseguramiento de la Calidad

El Aseguramiento de la Calidad se refiere a los procesos de evaluación, determinación y certificación sistemáticos que aseguran que las organizaciones operen según normas de alto nivel, brindando sistemas bien gestionados y efectivos que cumplan con los resultados requeridos.

Para los proveedores de servicios, esto funciona como un proceso de acreditación, que se mide de acuerdo con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad; ellos necesitan demostrar que están cumpliendo con las normas de manera apropiada.

Los aspectos importantes del sistema de Aseguramiento de la Calidad garantizan que ellos:

- brindan un apoyo que cumple con los objetivos y facilita la participación de las personas con discapacidad
- proporcionan evidencia de documentación que muestre que tienen buenos sistemas de gestión, políticas claras y la participación de personas con discapacidad y sus familias/ personas encargadas de cuidarlas
- evitan conflictos de interés y le dan preferencia a las necesidades de las personas con discapacidad
- emplean personal que posee las habilidades y capacitación adecuadas para trabajar de manera eficaz con las personas con discapacidad a las cuales apoyan o ayudan
- gestionan las quejas que surgen contra ellos de una manera que garantiza que las personas que tienen acceso a su apoyo pueden presentar libremente cualquier queja o disputa y lograr que esta se resuelva.

Mayor información

Puede encontrar información adicional acerca de las [Normas Nacionales referentes a los Servicios](#) para Personas con Discapacidad en el Internet.



El proceso de Aseguramiento de la Calidad y auditoría

El Aseguramiento de la Calidad para los proveedores de servicios se basa en un ciclo de tres años, que incluye visitas de auditoría anuales.

Las etapas del proceso incluyen:

Preparación

- El personal del servicio realiza una autoevaluación de su cumplimiento con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad.
- Usted decide si desea o no tomar parte en la auditoría, y si lo desea, usted recibe ayuda para organizar su participación.

Evaluación por parte de un equipo de auditores

- El proveedor de servicios es evaluado de acuerdo con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad.
- Esto incluye las opiniones de las personas que reciben apoyo (opiniones de primera mano o permiso para tener acceso a los expedientes).
- Esto también incluye las opiniones del personal de la organización.

Certificación o periodo de mejora

- El proveedor de servicios recibe la certificación o se le exige que haga mejoras.
- Se lleva a cabo una reunión para conversar sobre los hallazgos de la auditoría.
- Se realiza un informe acerca de los hallazgos de la auditoría.

Estos puntos se explican más detalladamente a continuación.



1. Preparación

Usted y su proveedor de servicios deben prepararse para el proceso de auditoría antes de la visita del equipo de auditores. Esto puede incluir algunos o todos los aspectos siguientes:

- el proveedor de servicios realiza una autoevaluación de sus propias políticas y procedimientos – a usted se le podría pedir que asista para conversar acerca de cómo está funcionando la organización para usted, ya sea en persona o proporcionando alguna opinión por escrito.
- el proveedor de servicios le informa el propósito y la fecha y hora de la auditoría.
- usted elige si desea o no participar, y puede tomar esta decisión con la ayuda de una persona independiente, si fuera necesario (consulte la sección de ‘Ayuda’ para obtener sugerencias acerca de quién podría ser esa persona independiente).
- se ponen en contacto con usted para determinar el método y la fecha y hora de su participación, en caso de que usted elija participar.

2. Evaluación por parte del equipo de auditores

Una vez que se ha terminado la etapa de preparación, la etapa siguiente del proceso de Aseguramiento de la Calidad consiste en una evaluación realizada por el equipo de auditores.

Esto quiere decir que el equipo de auditores visitará al proveedor de servicios por lo menos una vez al año, tal vez durante uno o más días, dependiendo del tamaño de la organización.

Tipos de auditorías

Se debe realizar una auditoría cada año. Una vez cada tres años se realiza una auditoría de certificación/recertificación, y durante el intervalo de dos años se llevan a cabo auditorías de vigilancia, para verificar que el proveedor de servicios siga cumpliendo con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad. Las auditorías de vigilancia son una versión de la auditoría certificación en menor escala.

El equipo de auditores

El equipo de auditores proviene de una institución de certificación independiente, lo que significa que ningún miembro del equipo de auditores está asociado o relacionado con su proveedor de servicios. Esto se hace para garantizar que el equipo de auditores pueda juzgarlos de manera justa e imparcial.

El equipo se compone de:

- el auditor en jefe.
- el experto técnico de los consumidores (una persona con discapacidad que ayuda al equipo de auditores a comprender las experiencias de las personas con discapacidad); y posiblemente haya
- Otros auditores (el número depende del tamaño de su agencia de servicios).



Todos los miembros del equipo de auditores han sido capacitados en el sistema de Aseguramiento de la Calidad y el proceso de auditoría.

El proceso de auditoría

Durante su evaluación, el equipo de auditores necesita contar con las opiniones de las personas que reciben apoyo y del personal del servicio. Esto incluye las opiniones de primera mano y el análisis de los documentos que se han proporcionado.

El equipo de auditores tiene las interacciones siguientes con personas que reciben apoyo:

- Obtiene sus opiniones de primera mano, a través de métodos verbales o escritos.
- Analiza sus expedientes y archivos.

El equipo de auditores tiene las interacciones siguientes con el personal de cada organización:

- Analiza la información acerca de la gestión de la organización, las políticas y procedimientos habituales y las coordinaciones para la financiación.
- Se reúne con el personal para conversar sobre el Aseguramiento de la Calidad en la organización.

Método de evaluación

A través de las interacciones que tiene con personas que reciben apoyo y el personal de cada organización, el equipo de auditores tiene que realizar su evaluación de acuerdo con los criterios de Aseguramiento de la Calidad. Los criterios concuerdan con cada Norma Nacional referente a los Servicios para Personas con Discapacidad.

El equipo de auditores califica a su proveedor de servicios basándose en una escala de tres puntos acerca de cuán bien concuerdan o no con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad.

Su participación

El equipo de auditores no necesita hablar con cada persona que recibe apoyo durante la auditoría. Usted tiene la libertad de aceptar o negarse a tomar parte y de contar con una persona independiente que le ayude a tomar esta decisión, si fuera necesario (consulte la sección de 'Ayuda' para obtener sugerencias acerca de quién podría ser esa persona independiente).

El equipo de auditores elige quién participará entre aquellas personas que han aceptado tomar parte en la auditoría. Ellas incluyen personas con discapacidades, edades, antecedentes culturales, situaciones de vida y experiencias distintas.



Formas de participación

Si desea participar en la auditoría, puede hacerlo de dos formas principales.

Puede brindar sus opiniones de primera mano, a través de uno de los siguientes métodos (pueden estar disponibles algunos o todos estos métodos):

- una entrevista personal con un miembro del equipo de auditores.
- una entrevista telefónica con un miembro del equipo de auditores.
- un grupo de discusión con otras personas que reciben apoyo.
- un cuestionario y/o formulario con sus observaciones.
- una charla informal con un miembro del equipo de auditores sobre lo que usted piensa de sus servicios.

Usted puede permitirle al equipo de auditores que acceda a su expediente el cual contiene información acerca de usted y el apoyo que ha recibido. Por favor, consulte la sección siguiente para obtener información acerca de la privacidad y uso de su información.

Consentimiento, privacidad y uso de su información

La participación en el proceso de Aseguramiento de la Calidad es voluntaria y a usted no se le exige participar si no desea hacerlo. Si usted desea hacerlo, el equipo de auditores exige que usted dé su consentimiento formal para su participación; generalmente, esto incluye firmar un formulario de consentimiento, pero cuando esto no es posible, pueden usarse otras formas que sean más apropiadas.

Toda información que se recolecte de usted, ya sea mediante opiniones de primera mano o a través de su expediente, está protegida por medidas de privacidad y confidencialidad. Aunque su proveedor de servicios sabe quién ha participado, el equipo de auditores no puede identificar la información que ha sido recolectada específicamente de usted. Toda información se presenta en conjunto, de manera que no se puede identificar a las personas, y no se incluyen nombres.

Si usted da su consentimiento y el equipo de auditores recolecta información acerca de usted de su expediente, esta se tratará de manera confidencial, y se usa únicamente para evaluar si su proveedor de servicios ha cumplido en la medida suficiente con cada Norma Nacional referente a los Servicios para Personas con Discapacidad en su caso específico. La información no se usa para ningún otro propósito además de la auditoría. Todo informe es confidencial.

Temas incluidos en las entrevistas, grupos de discusión o cuestionarios

Si usted brinda un aporte de primera mano al proceso de Aseguramiento de la Calidad, a través de cualquier método escrito o verbal que se ha mencionado anteriormente, las preguntas se basan en los temas siguientes:



- Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con su proveedor de servicios, y por qué.
- Si usted recibe el apoyo que desea y necesita de su proveedor de servicios.
- Si usted tiene la oportunidad de brindar su opinión y tomar decisiones acerca del apoyo que recibe.
- Si usted ha tenido acceso a información, educación, orientación y representación efectivas, en caso necesario.
- Si usted tiene quejas acerca de su proveedor de servicios, y si conoce los procesos para presentar una queja.
- Qué cambios o mejoras haría usted acerca de su proveedor de servicios.

Ayuda

Si necesita que alguien le ayude a tomar parte en la auditoría, esto es permitido. Es importante que usted elija a alguien que lo conozca bien, pero que no pertenezca al proveedor de servicios que está siendo auditado. Algunos ejemplos de personas que podría elegir incluyen a un miembro de la familia, amigo, un representante de otra agencia (si usted está recibiendo apoyo de una agencia de representantes que está siendo auditada), u otra persona independiente que pueda darle apoyo.

3. Certificación o periodo de mejora

Una vez terminada su evaluación, el equipo de auditores toma una decisión acerca de si su proveedor de servicios está cumpliendo con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad y debería obtener la certificación. –Ellos también comunican sus hallazgos en una reunión que se lleva a cabo al final de la auditoría y a través de un informe escrito que emiten después de la auditoría.

Certificación

El equipo de auditores decide si su proveedor de servicios debería obtener la certificación.

Si ya se ha realizado una auditoría de certificación y el equipo de auditores decide que el proveedor cumple con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad, su proveedor de servicios logra la certificación y se emite un Certificado de Cumplimiento. Si se ha realizado una auditoría de vigilancia y el proveedor ha cumplido con las Normas Nacionales referentes a los Servicios para Personas con Discapacidad, se mantiene la certificación. Pueden ofrecerse sugerencias para mejoras menores, pero no se le puede exigir a su proveedor de servicios que haga algún cambio. Continuará recibiendo financiamiento del Departamento.

En caso de que el equipo de los auditores decida que su proveedor de servicios no cumple con las normas nacionales referentes a los servicios para personas con discapacidad, indica lo que necesita mejorarse y otorga un plazo para que esto se lleve a cabo. Una vez que se hayan solucionado las áreas problemáticas y el proveedor cumpla con los requerimientos para la certificación, el Departamento sigue



proporcionándole el financiamiento. Si los problemas no se solucionan dentro del plazo otorgado, su proveedor de servicios podría perder su certificación, y estaría en riesgo de perder el financiamiento que le otorga el Departamento.

Para las personas que reciben servicios de representación o de empleo, esto significa que existe un sistema que se implementa cada año para garantizar que se lleven a cabo mejoras en la calidad y los sistemas a través de los cuales se brinda el apoyo. Ya que un proveedor de servicios no puede obtener la certificación a menos que haya puesto en práctica todas las mejoras necesarias, esto tiene el propósito de garantizar el mejor y más apropiado apoyo posible, que cuenta con un proceso para la mejora continua.

Reunión para presentar los hallazgos

El equipo de auditores lleva a cabo una reunión al término de la auditoría, para indicar y explicar sus hallazgos. El personal de la organización asiste a la reunión. Usted también puede asistir si lo desea, pero no es obligatorio.

El informe del equipo de auditores

El equipo de auditores también escribe un informe. Este informe incluye sus calificaciones acerca de cada Norma Nacional referente a los Servicios para Personas con Discapacidad y su evaluación general. El informe menciona las fortalezas de su proveedor de servicios, así como las áreas en las cuales se recomiendan o exigen mejoras. Tanto el Departamento como su proveedor de servicios reciben una copia de este informe.



Quejas

Todas las personas que reciben apoyo tienen derecho a presentar una queja, ya sea acerca de la conducta del equipo de auditores o acerca de su agencia de representación o proveedor de servicios de empleo. Los contactos que se indican a continuación son un punto de inicio para presentar quejas.

Quejas acerca del equipo de auditores

Si desea presentar una queja acerca del equipo de auditores, usted debería informar a su proveedor de servicios.

Quejas acerca de su agencia de representación o proveedor de servicios de empleo

Si desea presentar una queja acerca de su proveedor de servicios a alguien que no sea su agencia o servicio o el equipo de auditores, podría ponerse en contacto con el:



Servicio de Resolución y Remisión de Quejas
[Complaints Resolution and Referral Service]
Teléfono: **1800 880 052**

