



Plan nacional de seguro para discapacidades

Aumento de la capacidad de los participantes

Sin acceso a información de calidad, bien fundada y verosímil sobre la entrega y los proveedores de sistemas de apoyo, las personas con discapacidades tendrán dificultades en ejercer el derecho a la selección y el control. Por lo tanto, la información es una salvaguarda importante.

El apoyo brindado por los familiares, los cuidadores y la comunidad también es esencial para permitir a las personas con discapacidades que tomen decisiones fundadas en calidad de consumidores. Asimismo, será vital apoyar activamente a los participantes para que puedan desarrollar sus capacidades de auto-representación y toma de decisiones y así ejercer sus derechos, pues garantizará su capacidad de utilizar la información a su disposición para tomar decisiones bien fundadas.

El apoyo a las decisiones bien fundadas

El NDIS se propone ayudar a los participantes a que sean consumidores activos con capacidad de selección y control sobre los sistemas de apoyo que necesitan para vivir la vida que quieren. Esto implica que los participantes necesitan acceso a información de alta calidad sobre las opciones de ayudas y sobre los proveedores, que sea tanto bien fundada como verosímil.

Esto podría incluir los siguientes:

- Información sobre cómo navegar por el sistema
- Información sobre tipos y disponibilidad de ayudas
- Información sobre calidad del servicio y selección de proveedor. Ello incluye información detallada sobre los servicios, incluyendo precio, eficacia, seguridad y calidad de la experiencia para las personas con discapacidades
- Derechos y responsabilidades

Dicha información tendrá que estar disponible en una gama de formatos accesibles, y formulada de tal manera que se pueda adaptar a las necesidades de ciertos grupos y personas. Es probable también que la información y las capacidades técnicas que necesitan las personas discapacitadas, y los recursos disponibles, cambien a medida que se desarrolle el mercado. La tecnología de la información y las comunicaciones es un área que seguirá cambiando constantemente, y el sector empresarial y los gobiernos tendrán que ser flexibles e innovadores para mantenerse a la par del ritmo acelerado del cambio.

Se ha propuesto que formulemos un sistema que aumente y mejore la calidad y confiabilidad de la información disponible, promueva el apoyo de los semejantes y se centre en la identificación de la mejor información disponible para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Preguntas

¿Cuál sería el tipo de información más útil para ayudar a los participantes a seleccionar un proveedor?

¿Cómo podemos asegurar que todas las personas tengan acceso a información sobre proveedores de sistemas de apoyo en su zona?

¿Qué enfoques de entrega de información, tales como información en la web, sitios de revisión por homólogos y exposiciones de consumidores, satisfarían mejor la necesidad de información de los participantes?

¿Cuáles serían los beneficios y riesgos de poder intercambiar información públicamente, por ejemplo a través de foros en línea, clasificaciones de proveedores preparadas por los consumidores y otros medios?

Fortalecimiento del apoyo a disposición de las personas con discapacidades

Las personas con discapacidades suelen depender de las ayudas proporcionadas por personas de confianza (como familiares y cuidadores) para tomar decisiones importantes sobre su vida. Para estas personas eso constituye una salvaguarda natural.

No obstante, la experiencia en los sitios de prueba del NDIS ha demostrado que algunos participantes no tienen una buena relación con su familia y con otros sistemas de apoyo informales cuando entran en contacto por primera vez con el Organismo nacional de seguro contra discapacidades (NDIA). Muchos participantes también tienen una experiencia limitada en la identificación de sus propias metas y en ejercer selección y control cuando toman decisiones.

Por lo tanto será de importancia crítica aumentar la capacidad de estos participantes para que puedan auto-dirigirse y auto-representarse; también será importante centrarse en el establecimiento de redes de apoyo personal y en la conexión de las personas con los sistemas de apoyo generales y comunitarios.

Si las personas discapacitadas necesitan más ayuda para la selección y el control, el NDIA podría proporcionarles acceso (dentro de un plan individual) a sistemas de apoyo específicos (por ejemplo ayudas en la toma de decisiones) para brindarles los conocimientos y la capacidad de tomar decisiones, comprender su plan y ejercer sus derechos cuando sea necesario.

El NDIA también tiene un papel en el desarrollo de las salvaguardas naturales de las personas a través de sus Local Area Coordinators (LACs) (Coordinadores de área local). Los LAC ayudarán a las personas discapacitadas a conectarse con los proveedores, incluyendo los proveedores de sistemas de apoyo generales tales como los servicios comunitarios y de atención de la salud.

Preguntas

¿Debería el NDIS considerar algunas otras formas de ayudar a las personas a establecer salvaguardas naturales?

¿Cómo puede el NDIS prestar mejor apoyo a las personas con discapacidades que tienen pocas personas o nadie en su vida para ayudar a garantizar que estén a salvo y que se protejan sus derechos?

Apoyo a la capacidad de los proveedores

El modelo de servicio del NDIS es muy diferente de los arreglos previos de la mayoría de los estados y territorios y de Australia a nivel federal. La relación más importante en el NDIS será la que exista entre los participantes y los proveedores. La capacidad de los proveedores de proporcionar ayudas seguras y de alta calidad es, por lo tanto, una salvaguarda de importancia crítica. Los proveedores de calidad generalmente tienen una dirección sólida y políticas y procedimientos fuertes, así como una actitud corporativa que fomenta el respeto y la apertura.

Los proveedores de calidad también cuentan con prácticas efectivas de contratación y supervisión del personal. Proporcionan instrucción al personal, e invierten en educación y mejoras constantes. El personal de primera línea de las organizaciones de proveedores puede beneficiarse con información o instrucción que aumentan su comprensión del NDIS y mejoran la capacidad de responder adecuadamente a las necesidades de la persona y de respetar los derechos de participantes.

Pregunta

¿Qué iniciativas ayudarán a los proveedores de sistemas de apoyo a ofrecer servicios seguros y de alta calidad?