



Plan nacional de seguro contra discapacidades

Sistemas para la gestión de quejas

Con el NDIS el sector de discapacidad cambiará a un modelo más comercial en el que las personas constituyen una parte importante de todo sistema dictado por los consumidores. Una queja puede ser la oportunidad de decirle al proveedor que algo tiene que ser corregido o mejorado, o puede estar relacionada con algo mucho más serio.

¿Qué es una queja?

Las quejas son la expresión de insatisfacción con una decisión, servicio o producto. Las quejas pueden tener una diversidad de formas, por ejemplo:

- insatisfacción con el servicio o producto y el método de entrega del mismo, que se puede resolver con mayor información;
- desacuerdo con respecto a una decisión tomada por el proveedor de apoyo para personas discapacitadas, del producto o servicio, que pueden requerir explicación e/o investigación; y
- una reclamación de que una situación o decisión nunca debería haberse dado, o un problema que requiere explicación y/o resolución.

Una queja no es lo mismo que un incidente grave, ya que este último es un evento que amenaza la seguridad de las personas y propiedad, y que siempre debe ser notificado. La notificación de los incidentes graves se examina por separado en la Parte 1 del documento de consulta. Los incidentes graves, como un delito penal o un problema de seguridad, se pueden notificar inicialmente por medio de un sistema de quejas, pero estos asuntos requieren investigación y/u otras medidas por parte de la policía y/u otras autoridades.

¿Por qué se necesita un sistema de quejas para el NDIS?

Un cambio en la estructura del mercado

Los participantes en el NDIS son clientes y compradores de productos y servicios. Normalmente, el cliente que no está satisfecho con un producto o servicio señala su inquietud al proveedor con la expectativa de que éste buscará una solución que satisfaga a ambos. Sin embargo, la respuesta apropiada del proveedor dependerá de la medida en que los consumidores tienen el poder de negociar sus necesidades con los proveedores y del rigor con que el marco reglamentario obliga a los proveedores a obrar de forma apropiada. Es probable que surjan muchos problemas nuevos durante la transición del NDIS y del sector de discapacidad a un sistema más comercial. El mercado también será más fluido, ya que se prevé que habrá muchos proveedores nuevos ingresando al mercado y algunos posiblemente dejando el mercado o fusionándose con otros.

Desequilibrio de poder entre participantes y proveedores de sistemas de apoyo

Algunos participantes en el NDIS afrontarán desafíos especiales para ejercer sus derechos sin ayuda. Esto se verá especialmente en el caso de los participantes que tienen capacidad limitada para señalar preocupaciones con respecto a sus sistemas de apoyo sin la ayuda de otras personas. Otros participantes tal vez teman que una queja pueda causarles más problemas, incluso represalias de su proveedor. En algunos casos, el efecto de este desequilibrio de poder podría llevar a injusticias y a daño y sufrimiento intolerables a menos que se tomen medidas específicas.

Las protecciones del consumidor actuales posiblemente no cubran toda la gama de servicios de apoyo del NDIS

Existen ciertas protecciones oficiales cuando hay una relación directa entre el comprador y el vendedor de un producto o servicio. Por ejemplo ambas partes tienen ciertas responsabilidades con arreglo a la Ley australiana de derechos del consumidor (*Australian Consumer Law - ACL*). La ACL dispone los derechos y obligaciones de ambas partes y los caminos jurídicos para corregir el problema si el consumidor considera que el proveedor no ha cumplido con la ley.

No obstante, no todas las ayudas que un participante en el NDIS podría comprar en su plan estarán cubiertas por la actual legislación de derechos del consumidor. Ello ha sido un desafío para muchos sectores de servicio, por ejemplo los servicios de transacciones bancarias, jubilación, teléfono, gas y electricidad. Para dar al consumidor de estos sectores el derecho más equitativo a dar su opinión cuando sus expectativas no han sido satisfechas, los gobiernos han establecido organismos independientes con poderes coercitivos que pueden evaluar quejas de forma independiente.

Enfoques posibles

Existen tres opciones generales para un plan de quejas del NDIS:

Opción 1: Auto-regulación

Los proveedores formulan y administran sus propios sistemas de gestión de quejas y comentarios. Se les alentaría y ayudaría a:

- establecer buenas prácticas de trámites de queja internos
- suscribirse a un servicio externo de resolución de conflictos en el que una perspectiva independiente ayudaría a resolver inquietudes.

Los participantes también podrían recurrir a los departamentos de comercio equitativo estatales o territoriales, al sistema de quejas de la salud o a los organismos de registro profesionales.

Opción 2: Requisitos internos y externos de gestión de quejas

Las condiciones de registro del NDIA estipularían una serie de normas mínimas para la gestión de quejas a nivel del proveedor. Ello podría incluir la garantía de que los participantes que utilizan sus servicios tengan acceso a información sobre cómo presentar quejas, qué esperar y qué hacer si no están satisfechos con la respuesta. El proveedor debería poder demostrar que cuenta con los sistemas para asegurar que los participantes que presenten una queja estén protegidos de toda represalia u otras consecuencias adversas.

Además, los participantes también podrían presentar quejas a una organización independiente. Podría tratarse de un organismo de la industria al cual "se adherirían" los proveedores, o de una organización financiada para mediar y ayudar a resolver quejas. No tendría poderes ante la ley. Los incidentes graves que significan que hay riesgo de daño para el reclamante u otras personas que utilizan un servicio, podrían ser elevados al NDIA para posibles medidas reglamentarias o remitidos a la policía si la queja implica alegaciones de tipo penal.

Opción 3: Función independiente estatutaria de gestión de quejas

Con esta opción, al igual que con la Opción 2, una condición del registro de los proveedores sería demostrar que cuentan con procesos internos de manejo de quejas efectivos. El Gobierno establecería un organismo de quejas oficial externo para ayudar a los proveedores a gestionar las quejas de forma eficiente y prestar apoyo a los participantes para que sus quejas sean resueltas rápida y eficazmente. Dicho organismo podría ser:

Opción 3a: Oficina de quejas en el NDIA

El Gobierno propondría una ley para autorizar al NDIA a investigar y responder a las quejas sobre proveedores.

Opción 3b: Oficina de quejas sobre discapacidad

Por otra parte, se podría establecer una oficina de quejas sobre discapacidad, independiente del NDIA, para tratar las quejas que no hayan podido ser resueltas entre el proveedor y el participante sin ayuda.

Si la oficina de quejas sobre discapacidad considerara que es preciso tomar medidas ulteriores sobre una queja determinada, derivaría el caso al NDIA. Por ejemplo si la "oficina" considera que un proveedor puede haber cometido una infracción al Código de Conducta, el NDIA investigará el caso para determinar si corresponde una respuesta reglamentaria.

Preguntas

- ¿Cuán importante es contar con un sistema de quejas del NDIS que sea independiente de los proveedores de sistemas de apoyo?
- ¿Debería el sistema de quejas del NDIS aplicarse solamente a las ayudas prestadas para discapacidad financiadas por el NDIS, a todas las ayudas financiadas, o a todos los servicios para personas con discapacidad, independientemente de si están financiados por el NDIS?
- ¿Qué poderes debería tener un organismo de quejas?
- ¿Debería haber planes de visitantes comunitarios en el NDIS y, si así fuera, qué función tendrían?