



Plan nacional de seguro para discapacidades

Seguimiento y supervisión

El NDIS requerirá ciertas medidas para responder a los incidentes cuando éstos ocurran y para tratar los problemas que no puedan ser resueltos entre las personas con discapacidades y los proveedores. Este tema también se aborda en otra hoja informativa sobre la gestión de las quejas, que también examina la función de los visitantes comunitarios.

La notificación de los incidentes graves

Los incidentes graves, también denominados "incidentes críticos" en algunas jurisdicciones, son eventos que amenazan la seguridad de las personas y la propiedad. La planificación para los incidentes y su gestión es un elemento importante de la gestión efectiva de los servicios para las personas con discapacidades. Es importante reunir información sobre estos eventos para que los proveedores puedan identificar las mejoras y responder a los riesgos para los participantes, y para que los reguladores puedan proporcionar una respuesta global cuando corresponda. Por lo tanto, la notificación debe centrarse en los problemas sistémicos y en la manera de evitar los eventos graves en el futuro.

Los incidentes graves pueden incluir:

- la muerte o lesión grave de un participante;
- alegaciones de ataque sexual o físico, o ataques sexuales o físicos sufridos por un participante;
- daños patrimoniales importantes o lesiones graves a otra persona ocasionados por un participante; o
- un evento que tenga el potencial de someter a un participante o al National Disability Insurance Scheme (NDIS) (Plan nacional de seguro para discapacidades) a niveles altos de escrutinio público adverso.

Los incidentes graves no implican forzosamente que existan dudas sobre la calidad del servicio proporcionado por un proveedor. A veces pueden suceder debido a la situación compleja de ciertos participantes, o a accidentes y eventos ajenos al control del proveedor. No obstante, ello no implica que no se pueda aprender de la experiencia o que no se puedan hacer mejoras. En muchos casos la información importante no es el hecho de que haya ocurrido un incidente grave, sino cuán bien se lo ha gestionado.

Preguntas

¿Debería ser obligatorio notificar los incidentes graves con el NDIS?

En caso afirmativo, ¿qué tipos de incidentes deberían ser de notificación obligatoria? ¿A quién deberían notificarse?

¿Es necesario contar con un organismo de supervisión externo?

Una cuestión clave para el plan es determinar si se ha demostrado la necesidad de establecer un organismo para la supervisión independiente que proporcione un nivel adicional de garantías al NDIS.

El National Disability Insurance Agency (NDIA) (Organismo nacional del seguro contra discapacidades) supervisará el funcionamiento del NDIS. Se encargará de controlar si se han alcanzado las metas de los planes individuales, y reunirá información sobre los sistemas de apoyo que sean más efectivos. El NDIA también cuenta con su propio sistema de quejas para los participantes que no estén satisfechos con el servicio del NDIA.

El NDIA ya está sujeto a una serie de estructuras de supervisión externas, como el Board of the NDIA, el NDIS Independent Advisory Council, el Disability Reform Council que consiste en Ministros federales, estatales y territoriales, y el actuario del plan. Además, los organismos como el Administrative Appeals Tribunal, el Commonwealth Privacy Commissioner y el Commonwealth Ombudsman supervisarán la labor del NDIA.

También podría justificarse el establecimiento de un organismo de supervisión independiente para proporcionar un nivel de garantía adicional al NDIS.

Un organismo supervisor podría tener el poder de investigar y resolver quejas individuales que no se pudieron resolver en primer lugar con el proveedor. También se encargaría de examinar las infracciones al Código de Conducta cometidas por los proveedores. El organismo podría encargarse asimismo de proporcionar información, educación y formación, como lo hacen actualmente los Comisarios de discapacidad.

Otra función de supervisión podría incluir el control y evaluación independientes del mercado del NDIS. Dicha función de supervisión del mercado podría incluir el control, revisión y notificación proactivas de la eficacia del mercado del NDIS. Por ejemplo, podría incluir las tendencias de la demanda de sistemas de apoyo determinados, los niveles de competencia y, cuando sea necesario, la identificación y emisión de recomendaciones sobre el crecimiento del mercado. Esta función también podría abarcar la identificación y el examen de asuntos tales como las prácticas de fijación de precios anticompetitivos, los mercados poco desarrollados y la caída del mercado. Estas funciones también contribuirían a velar por que los participantes puedan ser consumidores activos e informados y capacitados dentro del mercado del NDIS.

Los visitantes comunitarios

Actualmente los planes de visitantes comunitarios (u oficiales) se utilizan en algunos estados y territorios para la supervisión general de algunos tipos de sistemas de apoyo financiados. También pueden ayudar a plantear inquietudes en nombre de los participantes que de otro modo no podrían o no estarían dispuestos a presentar una queja en su propio nombre. La ley otorga a los visitantes comunitarios una serie de poderes, por ejemplo el derecho a ingresar en ciertos locales y examinar los registros. Una pregunta para el futuro es si estas funciones serán necesarias con el NDIS.

Preguntas

¿Debería haber un organismo/s independiente/s de supervisión del NDIS? ¿Por qué o por qué no?

¿Qué poderes y responsabilidades debería/n tener el/los organismo/s de supervisión?

¿Debería haber planes de visitantes comunitarios en el NDIS y, si así fuera, qué función tendrían?