



Mejorar la experiencia del Programa Nacional de Seguro por Discapacidad: establecer una garantía de servicio para el participante y eliminar la burocracia legislativa

Acerca de este documento

Este documento es un resumen del documento de trabajo para la consulta del Gobierno de Australia sobre la nueva NDIS Participant Service Guarantee (garantía de servicio para el participante del NDIS).

Está diseñado para ayudar a que las personas que no hablan inglés puedan emitir su opinión.

Explica las ideas principales sobre las que queremos conversar y contiene preguntas que lo harán reflexionar acerca de esas ideas.

También explica cómo puede participar en esta consulta.

El documento de trabajo completo y la versión de fácil lectura están disponibles en www.engage.dss.gov.au.

Mejorar el NDIS

El Programa Nacional de Seguro por Discapacidad (National Disability Insurance Scheme, NDIS) es una manera de brindarles apoyo a las personas con discapacidad en toda Australia.

El programa está administrado por el Organismo de Seguro Nacional para Discapacidad (National Disability Insurance Agency, NDIA).

El Gobierno de Australia quiere garantizar que las personas que usan el NDIS tengan una buena experiencia.

Van a elaborar la garantía de servicio para el participante (la garantía) para acortar el tiempo de espera y mejorar la experiencia de las personas que usan el NDIS.

Dicha garantía será un nuevo conjunto de reglamentos que entrará en vigor a partir del 1º de julio de 2020.

Para saber qué debería incluir la Garantía necesitamos revisar la ley del NDIS.

Esta incluye la *National Disability Insurance Scheme Act 2013 (Ley del Programa Nacional de Seguro por Discapacidad de 2013)* y los *National Disability Insurance Scheme Rules (Reglamentos del Programa Nacional de Seguro por Discapacidad)*.

Se ha designado a un experto independiente, el Sr. David Tune AO PSM, para que evalúe estas leyes y reglamentos.

Él tendrá en cuenta su opinión sobre lo que se debe incluir en la Garantía y hará recomendaciones al Gobierno para fines de 2019.

Por qué necesitamos la garantía

En los próximos 5 años, más de 500 000 personas usarán el NDIS.

En este momento, el NDIS ayuda a muchas personas con discapacidad a obtener los servicios que necesitan.

Pero algunas personas no obtienen lo que necesitan.

Y algunas personas se sienten frustradas.

Las personas de la comunidad nos dijeron que quieren un servicio mejor.

Entre las personas que nos dijeron esto se incluyen:

- las personas con discapacidad;
- los miembros de la familia y cuidadores;
- los defensores: son personas que hablan en nombre de las personas con discapacidad;
- los prestadores de servicios para discapacidad.

Algunos de los problemas son:

- Puede llevar mucho tiempo conseguir el plan del NDIS.
- Algunas personas encuentran que el proceso de planificación es difícil de usar y de comprender.
- Puede resultarle difícil conseguir que alguien revise el plan y haga cambios si usted no está conforme con él.

Otros problemas que han tenido las personas incluyen:

- conseguir servicios para niños;
- conseguir buenos accesorios o tecnología de asistencia para ayudarlo(a) en la vida cotidiana. Esto podría incluir, por ejemplo, una silla de ruedas, un lector de pantalla o una aplicación;

- hacer modificaciones en una casa para que a una persona con discapacidad le resulte más fácil vivir allí;
- tener un buen lugar para vivir;
- conseguir otros servicios que requieren de una cotización o de una aprobación especial.

Qué incluirá la Garantía

La Garantía incluirá nuevos reglamentos sobre cómo debería funcionar el NDIS.

Por ejemplo, podría establecer cuánto le demoraría conseguir y comenzar a usar un plan del NDIS.

La Garantía se convertirá en ley.

Esto implica que el NDIS debe obedecer los reglamentos que están incluidos en la misma.

La Garantía comenzará el 1º de julio de 2020.

Queremos saber qué piensa

Nos puede decir qué piensa que debería incluir la Garantía.

Queremos saber si tuvo algún problema con el NDIS.

Entonces sabremos qué problemas se deben resolver.

Hay diferentes maneras para que usted nos diga qué opina.

Usted puede:

- participar en nuestra encuesta;
- escribirnos;
- asistir a un taller.

En el sitio web www.engage.dss.gov.au encontrará información sobre cómo participar en ella.

Encontrará la información bajo el título 'NDIS Act Review and Participant Service Guarantee' ('Revisión de la Ley del NDIS y Garantía de servicio para el participante').

Cómo será la encuesta

Si participa de la encuesta en línea le haremos algunas preguntas.

Si es participante del NDIS le preguntaremos:

- cuánto tiempo le llevó conseguir un plan;
- si pidió hacer cambios a su plan y cuánto le llevó hacer esos cambios;
- cómo se sintió con respecto a las decisiones tomadas acerca de su plan;
- si recibió información suficiente;
- cómo le explicaron las decisiones que se tomaron.

La encuesta también estará disponible en otros idiomas que no sean inglés.

Puede completar la encuesta en línea en el sitio web Engage a partir de mediados de septiembre. Si quiere contar la historia sobre su experiencia con el NDIS, completando la encuesta, nos ayudará a comprenderla con más detalle.

Fecha de cierre

Usted debe completar la encuesta, escribirnos o venir a un taller antes del 31 de octubre de 2019.

Quién puede participar

Usted puede participar si:

- es participante del NDIS;
- solicitó el NDIS, pero no lo consiguió;
- quiere usar el NDIS en el futuro.

También puede participar en esta consulta si:

- es miembro de la familia o cuidador;
- es defensor;
- es prestador de servicios;
- es alguna otra persona que trabaja en el área de discapacidad.

No es necesario que comparta ninguna información personal para participar.

Qué cree que debería incluir la garantía

La garantía incluirá plazos límites sobre cuánto tiempo debería esperar para recibir algunos servicios.

Esto podría incluir cuánto tiempo lleva:

- saber si usted puede usar el NDIS;
- conseguir un plan;
- revisar una decisión que se haya tomado.

Queremos saber:

- de cuánto tiempo cree que deberían ser esos plazos;
- cómo debería tomar las decisiones el NDIA;
- qué más debería incluir la garantía.

En las páginas siguientes hay algunas ideas y preguntas para ayudarlo(a) a reflexionar sobre qué debería incluir la garantía.

Puede conversarlas con su familia, sus amigos, sus cuidadores y con los miembros de su comunidad.

Queremos conocer sus respuestas a estas preguntas, y cualquier otra cosa que usted crea que debería incluirse en la garantía.

Las ideas y preguntas abarcan:

- cómo deberían ser los servicios del NDIA;
- preguntas específicas sobre sus experiencias con el NDIS.

Cuando tenga alguna pregunta que desee compartir, nos puede enviar un correo electrónico o escribirlas.

Correo electrónico: NDISConsultations@dss.gov.au

Dirección:

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

Lo que nosotros pensamos acerca de cómo debería ser un buen servicio del NDIA

A continuación, se enumeran algunas ideas que se podrían incluir en la garantía.

Queremos saber si usted cree que es importante que el NDIA haga estas cosas y si hay otras cosas importantes que deberíamos incluir en la garantía.

Puntualmente

El proceso del NDIS es fácil de comprender y de usar.

Esto implica que el NDIA puede tomar decisiones rápidamente cuando:

- calculan quién puede usar el NDIS;
- hacen planes;
- realizan revisiones.

Participación

El NDIA planifica la forma en que trabaja hablando con:

- las personas con discapacidad;
- los familiares;
- los cuidadores y las personas de apoyo.

Experiencia

El personal del NDIA tiene buena capacitación.

Comprende de qué modo las diferentes discapacidades afectan la vida de las personas.

Comprende qué apoyos funcionan mejor para la discapacidad de cada persona.

Conectado

El NDIA funciona con:

- los gobiernos;
- la salud, la educación y los servicios de justicia;
- los grupos para discapacidad;
- los prestadores.

Estos servicios funcionan en conjunto.

Valorados

Las personas se sienten valoradas e importantes cuando tratan con el NDIS.

Saben dónde conseguir más ayuda si la necesitan.

Las decisiones se toman en base al mérito

El NDIA funciona de una manera clara y abierta.

Las personas comprenden por qué el NDIA ha tomado decisiones.

Accesible

Todas las personas con discapacidad pueden comprender y usar el NDIS.

El NDIS garantiza que sus servicios hagan sentir cómodos y seguros a todos.

Esto incluye:

- personas aborígenes e isleños del Estrecho de Torres;
- personas que provienen de diversos orígenes y culturas;
- personas de la comunidad LGBTQIA+.

Preguntas para reflexionar

Hay algunas preguntas sobre las que usted puede reflexionar para que lo(a) ayudemos a escribirnos, a hablar con nosotros o a completar la encuesta.

1. ¿Está de acuerdo con las ideas respecto de la forma en que el NDIA debería funcionar?
 - Puntualmente
 - Participación
 - Experiencia
 - Conectado
 - Valorados
 - Las decisiones se toman en base al mérito
 - Accesible
2. ¿Qué otras cosas cree que el NDIA debería hacer y que nosotros podemos incluir en la garantía?
3. ¿Cómo podemos controlar que el NDIA hizo bien las cosas?

Su experiencia del NDIS

Queremos saber cómo fue su experiencia al usar el NDIS.

Queremos saber cómo le resultó cada uno de los pasos del proceso.

Esto incluye:

- cuándo lo solicitó;
- cuándo supo si podía usar el NDIS o no;
- diseñar su plan del NDIS;
- usar su plan;
- cualquier revisión que haya tenido.

También queremos saber si usted pidió que el NDIA revise las decisiones.

Podría haberlo hecho incluso si no estaba de acuerdo con la decisión que tomaron.

Preguntas para reflexionar

Aquí hay algunas preguntas más sobre las que usted puede reflexionar para que lo(a) ayudemos a escribirnos, a hablar con nosotros o a completar la encuesta.

Cómo comenzar: solicitar el NDIS

4. ¿Le resultó difícil solicitar el NDIS?
5. ¿Cómo lo podríamos hacer más fácil para usted?
6. ¿Le dio suficiente información el NDIA cuando solicitó el NDIS?
7. ¿Cuánto tiempo tardó en saber si podía usar el NDIS?
8. ¿Cuánto tiempo cree que debería llevar?

Diseñar su plan

9. ¿Le resultó difícil diseñar su plan del NDIS?
10. ¿Cómo lo podríamos hacer más fácil para usted?
11. ¿Le dio el NDIA suficiente información cuando diseñó su plan?
12. ¿Cuánto tiempo demoró en diseñar su plan?
13. ¿Cuánto tiempo cree que debería llevar?
14. Si ha estado usando el NDIS durante algún tiempo, ¿es más fácil diseñar el plan ahora que cuando usted recién comenzó?

Utilizar y revisar su plan

15. ¿Le resultó difícil utilizar los apoyos de su plan?
16. ¿Cómo lo podríamos hacer más fácil para usted?
17. ¿Le dio el NDIA suficiente información sobre cómo utilizar su plan?
18. ¿Tuvo algún problema cuando se revisó su plan?
19. ¿Cuánto tiempo le llevó la revisión de su plan?
20. ¿Cuánto tiempo cree que debería llevar?

Revisar las decisiones del NDIA

21. ¿Pidió usted una revisión de una decisión del NDIA? Podría haberlo hecho incluso si no estuvo conforme con la decisión que tomaron.
22. Si lo hizo, ¿tuvo algún problema?
23. ¿Cómo lo podríamos hacer más fácil para usted?
24. ¿Cuánto tiempo le llevó la revisión?
25. ¿Cuánto tiempo cree que debería llevar?

Cambiar la ley acerca del NDIS

Queremos saber qué cree que deberíamos cambiar con respecto a la ley del NDIS.

Los cambios a la ley podrían lograr que el NDIS sea más fácil y rápido de usar.

La ley del NDIS y los reglamentos funcionan en conjunto.

Hay 33 reglamentos.

Los reglamentos abarcan:

- ser participante;
- de qué modo el NDIA se ocupa de los(las) niños(as);
- de qué modo los participantes pueden usar su plan y gastar su financiación.

Preguntas para reflexionar

Aquí hay algunas preguntas más sobre las que usted puede reflexionar para que lo(a) ayudemos a escribirnos, a hablar con nosotros o a completar la encuesta.

26. ¿Qué cambios cree que deberíamos hacerles a la ley y a los reglamentos?
27. ¿Cree que hay partes de la ley y de los reglamentos que:
 - no funcionan?
 - hacen las cosas más difíciles para las personas?
28. ¿Hay cosas que podemos agregar a la ley para que a las personas les resulte más fácil usar el NDIS?
29. ¿Deberíamos explicar más claramente qué tipo de servicios de apoyo para la discapacidad puede obtener un participante?

Hacerle cambios a su plan

Los participantes y el NDIA nos han dicho que hacerle cambios al plan del NDIS puede resultar difícil.

Por ejemplo:

- Si cambia la persona que administra su plan, tiene que diseñar un plan totalmente nuevo.
- Si agrega un tipo de apoyo nuevo a su plan, también tiene que diseñar un plan totalmente nuevo.

Podríamos cambiar la Ley del NDIS para que pueda hacer pequeños cambios a su plan más fácilmente.

A esto se lo llamaría modificación del plan.

Preguntas para reflexionar

Aquí hay algunas preguntas más sobre las que usted puede reflexionar para que lo(a) ayudemos a escribirnos, a hablar con nosotros o a completar la encuesta.

30. ¿Le gustaría que haya una forma más rápida y fácil de hacer pequeños cambios a su plan cuando lo necesite? A esto se lo llamaría modificación para diseñar un plan.
31. ¿Cuánto tiempo cree que debería llevar modificar su plan?
32. ¿Cuánto tiempo debería tener para darnos un comprobante que acredite que usted necesita los cambios?
33. ¿Hay otras formas más fáciles de hacerle cambios a su plan?

Gracias

Esperamos conocer lo que la gente quiere que incluyamos en la garantía.

Esperamos que usted pueda participar.

Póngase en contacto con nosotros

Correo electrónico: NDISConsultations@dss.gov.au

Dirección:

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

Sitio web: www.engage.dss.gov.au

Encontrará la información bajo el título 'NDIS Act Review and Participant Service Guarantee' ('Revisión de la Ley del NDIS y Garantía de servicio para el participante').