



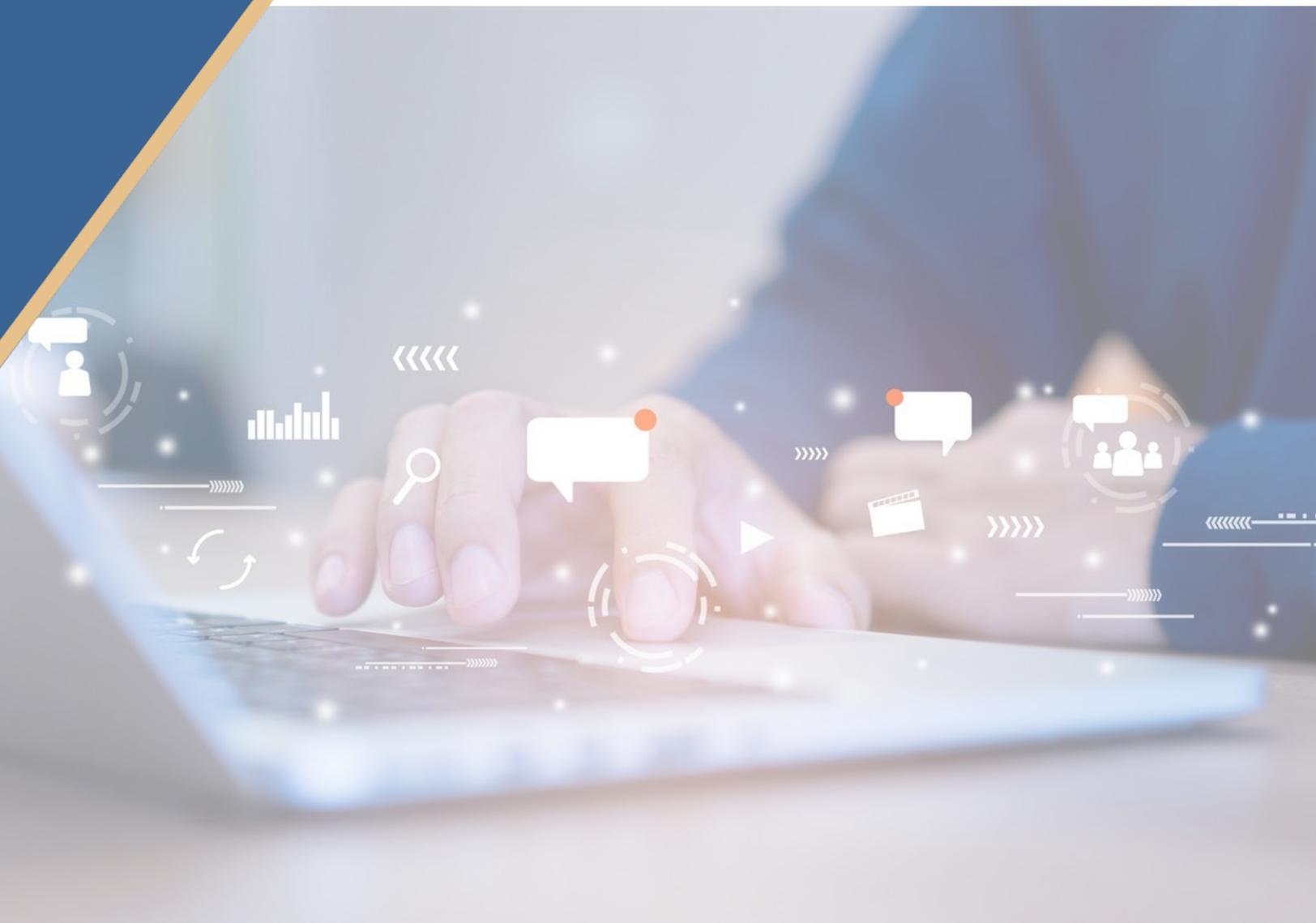
NCAPPS

# Autoevaluación de prácticas centradas en la persona

*Para agencias gubernamentales que supervisan servicios humanos*

Mary Lou Bourne para el Centro Nacional para el Avance de las Prácticas y los Sistemas Centrados en la Persona (NCAPPS, por sus siglas en inglés)

Febrero de 2022



# Introducción

Esta autoevaluación está diseñada para ayudar a los líderes a medir su progreso para hacer que los sistemas de servicios humanos estén más centrados en la persona. Se diseñó para que la utilicen las entidades administrativas públicas (“agencia”) con autoridad para administrar programas federales de servicios y apoyo a largo plazo, incluidos los servicios basados en el hogar y la comunidad. Puede ser utilizada por la amplia gama de sistemas que supervisan los servicios y el apoyo para las personas con discapacidades de todas las edades, los adultos mayores con necesidades de servicios y apoyo a largo plazo, y otros programas de salud y servicios sociales.

## ¿Qué incluye la Autoevaluación?

La autoevaluación se divide en ocho secciones, como se muestra en el siguiente gráfico. Cada una de ellas representa un área clave para tener en cuenta, a medida que los líderes de las agencias buscan aumentar o ampliar las prácticas centradas en la persona.



### Liderazgo

Los responsables conocen, apoyan y promueven las prácticas centradas en la persona



### Cultura centrada en la persona

La cultura del sistema está centrada en la persona



### Elegibilidad y acceso a los servicios

Las evaluaciones de elegibilidad son accesibles y están centradas en la persona



### Planificación y control de servicios centrados en la persona

Los procesos de planificación de servicios se centran en la persona; el control garantiza que los servicios funcionen



### Finanzas

Los acuerdos con los proveedores apoyan el aprendizaje, las prácticas centradas en la persona y los servicios que ayudan a las personas a alcanzar sus metas



### Capacidades y aptitudes del personal

El personal tiene el conocimiento y las habilidades en la planificación y el apoyo centrados en la persona



### Colaboraciones y asociaciones

Los usuarios de los servicios, las familias, los proveedores de servicios y las organizaciones de defensa son socios valiosos



### Calidad e innovación

La misión y la visión establecen normas de calidad internas y externas, y hacen hincapié en las mejoras

## ¿Quién llena la Autoevaluación?

Esta autoevaluación la deben llenar los empleados de los agencias estatales, territoriales o tribales que tengan un conocimiento sólido de las actividades administrativas y operativas del sistema. Esto puede incluir a empleados de:

- La agencia de Medicaid,
- Una agencia de la Ley de Estadounidenses de Edad Avanzada,
- Una agencia de salud conductual,
- Una agencia de discapacidad del desarrollo,
- Cualquier otra agencia que supervise los servicios y apoyo a largo plazo.

Los empleados de varios niveles de la organización (es decir, los ejecutivos/administradores superiores, gerentes de nivel medio, y el personal de primera línea) pueden llenar la evaluación para aportar opiniones y perspectivas diferentes.

Dado que se centra en los detalles técnicos y organizativos de la administración del sistema, esta autoevaluación no está diseñada para que la utilicen las partes interesadas externas, como las personas que utilizan los servicios, los cuidadores, los defensores, y los proveedores de servicios contratados.

## Instrucciones para realizar la Autoevaluación

Cada una de las ocho secciones describe una práctica observable e incluye cinco declaraciones para elegir. Las cinco declaraciones representan un progreso cada vez más avanzado hacia la integración de las prácticas centradas en la persona en todo el sistema.

1. **Lea primero todos las declaraciones.** Cada declaración comienza con un resumen que enfatiza el cambio más crítico.
2. **Elija la declaración que mejor corresponda con el progreso de su agencia hasta la fecha.** Si le resulta difícil elegir entre dos, seleccione el que represente las prácticas de su organización que se han realizado total y completamente, aun si la siguiente declaración representa prácticas que se han iniciado o se han implementado en cierta medida. Por ejemplo, para marcar la tercera declaración, confirme que su agencia cumple o supera los criterios descritos en la primera y segunda declaración.
3. **Si un tema es técnico y va más allá del alcance de su función, puede seleccionar “No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.”** Dicho esto, algunos elementos de esta autoevaluación abordan prácticas de gestión de la organización o del sistema que todos los empleados deberían conocer o tener experiencia; estos elementos no tienen la opción “No tengo suficiente conocimiento...”. Como se mencionó anteriormente, elija el ítem que, según su experiencia, describa con mayor precisión a su agencia en este momento.

4. **Tenga en cuenta que se necesita esfuerzos significativos para pasar de una declaración a otra, y muy pocas organizaciones obtienen un cuatro o un cinco en cada área.** Al iniciar esta evaluación, es posible que la mayoría de los progresos alcancen su punto máximo en la primera o segunda declaración; esto es de esperar e indica que hay margen de progreso. Si su agencia está realizando algo de progreso, podría marcar la tercera declaración. Un buen progreso significa que puede marcar la cuarta declaración, y un progreso excelente significa que puede marcar la quinta.

## ¿Cómo se utilizan los resultados de la Autoevaluación?

Una vez que los empleados de la agencia hayan completado la Autoevaluación de forma independiente, pueden reunirse para revisar las puntuaciones, discutir las discrepancias y llegar a un acuerdo sobre una única puntuación para la agencia.

También podría ser útil examinar las puntuaciones promedio y mediano, así como las mediciones de dispersión (por ejemplo, la desviación estándar) entre los diferentes programas o niveles de personal. El examen de estas diferencias podría ayudarlo a identificar las áreas de excelencia o las oportunidades de apoyo a las áreas para mejorar.

Las puntuaciones también pueden ayudarlo a desarrollar un plan de cambio de sistemas. El plan debe describir cómo desarrollará los cambios para que su sistema alcance una puntuación de cinco (progreso excelente). Por ejemplo, si obtiene un dos en un área, su plan de acción se centrará en cómo implementar las actividades descritas en los pasos tres o cuatro. De esta forma, la Autoevaluación lo puede ayudar a decidir dónde centrar la energía y los recursos limitados.

Si completa la Autoevaluación periódicamente, las puntuaciones pueden ayudar a proporcionar una imagen de si su agencia está cambiando y cómo lo está haciendo a medida que trabaja hacia mayores niveles de prácticas centradas en la persona. Los líderes de la agencia pueden utilizar las puntuaciones para comprender si sus esfuerzos de cambio de sistemas son eficaces y para estimar si es necesario corregir el rumbo.

## Establecimiento de definiciones para ayudar con la Autoevaluación

Antes de emprender la Autoevaluación de su agencia, puede ser útil acordar algunas definiciones básicas. Los liderazgos superior deberían aclarar lo siguiente con todos los que participen en la Autoevaluación:

**Liderazgo:** ¿Qué niveles de liderazgo incluye su agencia en esta evaluación? Esto debe incluir a los ejecutivos de más alto nivel, pero también puede incluir otros niveles de liderazgo, según el tamaño y el alcance de la agencia. La definición de liderazgo se utilizará en la Sección 1.

**Plan estratégico:** ¿Qué nombre recibe el documento de guía que establece los objetivos, las iniciativas y las estrategias que utilizan todas las divisiones de la agencia para tomar decisiones y establecer prioridades? A veces esto se llama un documento de planificación anual, documento de guía o plan estratégico, o puede ser algo diferente. La definición de plan estratégico se utilizará en el Elemento 1.2.

**Fuerza de trabajo de atención directa:** ¿Quiénes componen el personal de atención directa en su sistema? No se trata necesariamente de empleados de su agencia, sino que pueden trabajar para agencias privadas proveedores de servicios contratados. Sin embargo, en algunos estados que prestan servicios operados por el estado, también puede haber una fuerza de trabajo de atención directa que sean empleados del estado. La definición de fuerza de trabajo de atención directa se utilizará para evaluar las prácticas centradas en la persona en el Elemento 6.3.

**Organizaciones de defensa:** Identifique los grupos que deben incluirse al evaluar el compromiso de la agencia con las organizaciones de defensa en el Elemento 7.4.

**Consejo de gestión de calidad o de revisión de calidad:** ¿Cuál es el nombre del comité o grupo de trabajo que se debe tener en cuenta al evaluar las prácticas en el Elemento 8.2? Este grupo suele crearse o establecerse a través de la agencia administrativa y se encarga de revisar los datos de rendimiento del sistema e identificar las áreas para mejorar. Por lo general, las agencias asignan dicho comité o grupo de trabajo para guiar o supervisar las actividades de gestión de calidad. Sin embargo, no llevan a cabo las operaciones tácticas de mejora de la calidad.



# Autoevaluación

## Liderazgo

### 1.1 Liderazgo

- 1 Se reconocen y cumplen con los estándares básicos**  
Nuestros líderes reconocen que las prácticas centradas en la persona son importantes en la vida de las personas y asignan la autoridad adecuada a los directores de los programas para que cumplan los estándares básicos.
- 2 Se reconocen y demuestran valores**  
Los líderes reconocen el papel que las prácticas centradas en la persona desempeñan en el establecimiento de valores en el sistema y se aseguran de que los directores de los programas los demuestren.
- 3 Se valora el impacto en la eficacia del equipo y el éxito de la implementación**  
Los líderes valoran el impacto que las prácticas centradas en la persona tienen en la eficacia del equipo interno y utilizan mecanismos formales de comentarios para determinar el éxito de las actividades de admisión, evaluación, planificación y monitoreo centradas en la persona.
- 4 Se comprende la aplicabilidad para la admisión, la evaluación, la planificación y el monitoreo**  
Todos los líderes están capacitados en las prácticas centradas en la persona y comprenden la aplicabilidad de los principios centrados en la persona para las actividades de admisión, evaluación, planificación y monitoreo.
- 5 Se promueve activamente en todas las áreas funcionales y de programas, y con otros sistemas**  
Los líderes promueven activamente las prácticas centradas en la persona en todas las áreas funcionales y de programas dentro de nuestra agencia. Los líderes comunican de manera constante la importancia de las prácticas centradas en la persona a través de nuestra misión, visión, principios fundamentales o valores. El liderazgo superior promueven de forma intencional el uso de prácticas centradas en la persona con otros sistemas de atención, entre ellos la justicia, la educación, la atención médica, y con otras agencias de servicios sociales.

### 1.2 Estrategia

- 1 Las prácticas centradas en la persona se abordan fuera de esta agencia**  
La responsabilidad de las prácticas centradas en la persona recae principalmente en las agencias proveedoras de servicios o de gestión de casos, no en esta agencia. No se aborda en el plan estratégico de nuestra agencia ni en otros documentos clave de planificación.



- 2 Los principios centrados en la persona se incluyen en las declaraciones de valores pero no existe ninguna estrategia**

Los principios fundamentales o las declaraciones de valores de nuestra agencia describen la importancia de las actividades centradas en la persona, pero no existe una estrategia específica para difundir las prácticas centradas en la persona en todo el sistema.
- 3 La estrategia estipula las expectativas centradas en la persona en todo el sistema**

La estrategia de nuestra agencia aborda cómo cumplir las expectativas de las prácticas centradas en la persona en todo el sistema. Utilizamos los aportes de las partes interesadas (personas que utilizan los servicios, cuidadores, proveedores) para fundamentar la estrategia de integración de las prácticas centradas en la persona en nuestro sistema.
- 4 La estrategia incluye actividades de implementación y los requisitos de las capacitaciones**

Nuestra estrategia para implementar las prácticas centradas en la persona incluye adaptaciones en nuestros procedimientos de admisión, evaluación, planificación y monitoreo, y aborda la formación necesaria para comprender plenamente este nuevo enfoque.
- 5 La estrategia cuenta con todos los recursos e informa sobre todas las políticas y los materiales de orientación**

Nuestra agencia tiene una estrategia clara para llevar a cabo prácticas centradas en la persona, respaldada por nuestro equipo de liderazgo superior con recursos asignados para apoyar la estrategia. Las prácticas centradas en la persona informan sobre todas las políticas y los materiales de orientación dentro de nuestra agencia.
- No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta**

### 1.3 Comunicación

- 1 La comunicación de rutina no hace referencia a los principios centrados en la persona**

Nos comunicamos habitualmente con nuestra comunidad de servicios humanos, pero no incluimos específicamente una referencia a los principios y valores centrados en la persona.
- 2 La agencia reconoce que las comunicaciones deben alinearse con los principios centrados en la persona**

Nuestra agencia reconoce que las prácticas de comunicación efectiva aseguran que todas las comunicaciones de la política y la práctica deben alinearse con los principios y valores centrados en la persona.
- 3 Nuestro plan alinea todas las comunicaciones con los principios centrados en la persona**

Nuestra agencia tiene un plan de comunicación que alinea todas las comunicaciones de la política y la práctica con los principios y valores centrados en la persona.
- 4 El plan de comunicación buscó el aporte de las partes interesadas para satisfacer la accesibilidad cultural y lingüística**

El plan de comunicación de nuestra agencia alinea todas las comunicaciones de la política y la práctica con los principios y valores centrados en la persona. Utilizamos los aportes de las partes interesadas para identificar los modos de comunicación adecuados para llegar a poblaciones de partes interesadas cultural y lingüísticamente diversas.



□ 5 **Se solicita una comentarios sobre la eficacia de los modos de comunicación, y es transparente y culturalmente sensible y accesible**

Nuestro plan de comunicación alinea todas las comunicaciones de la política y la práctica con los principios y valores centrados en la persona. Las prácticas de comunicación son transparentes, culturalmente sensibles, accesibles y fáciles de usar. Utilizamos múltiples modos de comunicación para adaptarnos a todas las partes interesadas y trabajamos para mejorar nuestras comunicaciones utilizando sus comentarios.



## 1.4 Ley/estatuto, reglamento, política y protocolos/orientación

- 1 **No se han examinado los documentos de gobernanza**  
No hemos examinado formalmente los documentos de gobernanza, como estatutos y reglamentos, en busca de áreas específicas que deban abordar el uso de prácticas centradas en la persona.
- 2 **Se reconoce la necesidad de actualizar los documentos de gobernanza**  
Nuestra agencia reconoce la necesidad de actualizar los documentos de gobernanza para transmitir nuestros valores relacionados con las prácticas centradas en la persona.
- 3 **Se identificó y desarrolló un plan para actualizar los reglamentos y la política**  
Nuestra agencia ha identificado todos los reglamentos y las políticas que necesitan actualización para asegurar que las prácticas centradas en la persona sean definidas y apoyadas. Contamos con un plan de trabajo para realizar la tarea.
- 4 **Los reglamentos y la política se están actualizando en este momento**  
Contamos con un equipo de trabajo que actualmente está actualizando los reglamentos, las políticas y los documentos de orientación para garantizar que las prácticas centradas en la persona se definan y describan claramente.
- 5 **Todas las políticas, los reglamentos y la orientación están totalmente actualizados e implementados**  
Nuestras políticas, reglamentos y documentos de orientación están actualizados y aplicados plenamente para garantizar que se promuevan activamente las prácticas centradas en la persona. Dichos documentos se ajustan al estatuto.



## Cultura centrada en la persona

### 2.1 Cambiar la cultura del sistema de prestación de servicios

- ❑ **1 Nuestra agencia no da forma a la cultura**  
Nuestra agencia no participa activamente en la formación de una cultura de prestación de servicios centrados en la persona.
- ❑ **2 Se reconoce el papel, pero no existe un plan implementado**  
Nuestra agencia tiene un papel en la influencia de la cultura de nuestro sistema de prestación de servicios, pero no contamos con un plan claro sobre cómo promover la prestación de servicios centrados en la persona.
- ❑ **3 Contamos con un plan para promover los principios centrados en la persona**  
Nuestra agencia ha desarrollado un plan que aborda la distribución de un conjunto claro de principios centrados en la persona para guiar las prácticas de todo el personal de la agencia.
- ❑ **4 Identificamos áreas de implementación exitosa y compartimos historias**  
Nuestra agencia identifica las áreas donde las prácticas centradas en la persona se han implementado con éxito en nuestras interacciones con los socios y las partes interesadas. Estas historias se comparten públicamente y se reconocen como prácticas prometedoras.
- ❑ **5 Todo el personal comunica y demuestra habitualmente los principios centrados en la persona durante reuniones, capacitaciones y revisiones**  
El personal de nuestra agencia comunica habitualmente las prácticas centradas en la persona en todos los aspectos del sistema de prestación de servicios. Demostramos los principios centrados en la persona compartiendo relatos personales y otros datos durante las reuniones de supervisión, las revisiones de utilización, las revisiones de monitoreo, las capacitaciones y los comentarios a todos los componentes del sistema.

### 2.2 Promover la competencia cultural y lingüística mediante prácticas centradas en la persona

- ❑ **1 Se apoya la competencia cultural**  
Nuestra agencia tiene una declaración que apoya la competencia cultural y lingüística e identifica las mejores prácticas actuales en la prestación de servicios culturalmente sensibles.
- ❑ **2 El personal recibe una capacitación de rutina**  
Nuestra agencia trata de comprender los diferentes contextos culturales y lingüísticos de las personas a las que servimos y de las que trabajan en nuestras agencias. Habitualmente implementamos capacitaciones para todos los miembros del personal en procedimientos centrados en la persona que reflejan la competencia cultural y lingüística.
- ❑ **3 Se aplican conocimientos y habilidades en los principios cultural y lingüísticamente competentes**  
Nuestra agencia aplica los conocimientos y la experiencia cultural y lingüísticamente competentes adquiridos a través de la capacitación habitual en el desarrollo de los procedimientos de las prácticas centradas en la persona.



- ❑ 4 **Los materiales escritos son cultural y lingüísticamente competentes, y están libres de prejuicios implícitos**

Nuestra agencia ha incorporado prácticas culturalmente competentes, incluido el reconocimiento de los prejuicios implícitos, en todas las herramientas y procedimientos centrados en la persona, y pone esta información a disposición de todas las partes interesadas a través de capacitación, materiales escritos, redes sociales y otros medios de comunicación destinados a llegar a todo tipo de necesidades lingüísticas (por ejemplo, las herramientas de evaluación y los formularios de control se han actualizado para eliminar el prejuicio implícito).
- ❑ 5 **Las prácticas centradas en la persona reflejan la cultura de las personas**

Las prácticas centradas en la persona involucran a todas las personas a las que apoyamos mediante el uso de métodos cultural y lingüísticamente competentes. Nuestra planificación y evaluación son culturalmente competentes y se actualizan con los aportes de las partes interesadas de nuestra comunidad.

## 2.3 Enfoque del riesgo centrado en la persona

- ❑ 1 **Las agencias externas abordan los riesgos de salud y seguridad en el desarrollo de planes.**

Es responsabilidad de los administradores de casos o de los proveedores abordar todos los riesgos de salud y seguridad en el documento de planificación, y las revisiones de cumplimiento garantizan que se cumpla esta norma.
- ❑ 2 **Se requiere la identificación y mitigación del riesgo, y la selección del equipo**

Las políticas de evaluación y planificación de servicios de nuestra agencia requieren que un equipo de personal identifique todos los riesgos para la persona atendida y discuta cómo mitigarlos. La política incluye una descripción de la selección de quiénes formarán parte del equipo y cómo se seleccionan.
- ❑ 3 **El riesgo y la dignidad de elección se equilibran en los planes individuales**

Las políticas de evaluación y planificación de servicios de nuestra agencia respetan la identidad cultural del individuo. Estas políticas requieren que el equipo discuta lo que es importante para la persona sobre cada riesgo identificado, las preferencias individuales para abordar el riesgo dentro de su práctica culturalmente aceptada, y cómo el equipo se asegurará de que existe un plan que equilibra la mitigación del riesgo con las preferencias de la persona en cuanto a la seguridad.
- ❑ 4 **Se ha elaborado una guía y se ha distribuido en todo el sistema**

Nuestra agencia ha desarrollado y distribuido una guía sobre la responsabilidad de los equipos de planificación de servicios para evaluar e identificar el equilibrio entre los deseos y los derechos de una persona a correr riesgos razonables cuando explora su comunidad o aprende nuevas habilidades y el daño potencial que puede producirse. La guía incluye cómo desarrollar un plan de gestión de riesgos equilibrado para estas situaciones e incluye procedimientos de toma de decisiones y resolución de conflictos con apoyo para los miembros del equipo.
- ❑ 5 **Las partes interesadas han participado en el desarrollo de la política**

Nuestra agencia ha trabajado con todas las partes interesadas (incluidas las personas que utilizan los servicios, los cuidadores, los proveedores de servicios, los gestores de casos, el personal encargado de conceder las licencias y otros) para desarrollar e implementar políticas de evaluación, planificación de servicios y control de planes de servicios que se ajusten plenamente al equilibrio entre la dignidad de elección y el riesgo con el apoyo que garantiza la salud y la seguridad. Esto incluye la garantía de que la persona ha demostrado una comprensión informada de las elecciones hechas.
- ❑ **No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**



## 3. Elegibilidad y acceso

### 3.1 Elegibilidad

- ❑ 1 **Se utilizan evaluaciones clínicas basadas en las necesidades o en el déficit**  
Para determinar la elegibilidad, nuestra agencia se basa y utiliza evaluaciones clínicas basadas en las necesidades o en el déficit realizadas por profesionales.
- ❑ 2 **La evaluación basada en las necesidades incluye la comprensión de la solicitud de apoyo**  
Nuestra agencia entiende los beneficios de incluir una entrevista con la persona que solicita la inscripción para entender la razón de su solicitud, junto con evaluaciones basadas en las necesidades realizadas por profesionales en el proceso de elegibilidad/admisión.
- ❑ 3 **Revisión de los requisitos de elegibilidad**  
Nuestra agencia está en proceso de revisar los requisitos de elegibilidad para determinar cómo incluir una evaluación centrada en la persona además de las evaluaciones de los profesionales a la hora de determinar la elegibilidad. Eliminaremos las discusiones sobre los servicios durante las discusiones de admisión y elegibilidad.
- ❑ 4 **La elegibilidad para el programa incluye una evaluación centrada en la persona**  
Nuestra agencia ha desarrollado un proceso para determinar la elegibilidad para el programa que incluye una evaluación centrada en la persona. La evaluación implica una exploración de los puntos fuertes y los resultados deseados mediante conversaciones con el solicitante y sus cuidadores o círculos de apoyo, así como una evaluación profesional. El proceso de evaluación es cultural y lingüísticamente competente.
- ❑ 5 **Se usa en todo el sistema una evaluación centrada en la persona**  
Nuestra agencia utiliza una evaluación centrada en la persona en todo el sistema, además de las evaluaciones profesionales, para determinar la elegibilidad y realizar las derivaciones adecuadas a servicios adicionales. Nuestra agencia hace un seguimiento de los resultados para determinar la equidad en el acceso.
- ❑ **No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**

### 3.2 Relevancia cultural y accesibilidad lingüística

- ❑ 1 **Algunos materiales informativos se proporcionan en otros idiomas además del inglés**  
Nuestra agencia proporciona algunos materiales informativos en otros idiomas además del inglés, pero no cuenta con un plan integral para garantizar que todos los materiales informativos sean accesibles para las personas con un dominio limitado del inglés o que necesiten opciones de comunicación alternativas debido a una discapacidad.
- ❑ 2 **Se utilizan datos demográficos para elaborar materiales informativos**  
Nuestra agencia utiliza datos demográficos para entender los antecedentes raciales, étnicos y lingüísticos de las personas que son elegibles para recibir los servicios, y utilizamos estos datos para desarrollar materiales informativos lingüísticamente accesibles.



- 3 **Los materiales informativos son lingüísticamente accesibles y culturalmente relevantes**  
Nuestra agencia utiliza datos demográficos para garantizar que los materiales informativos sean accesibles desde el punto de vista lingüístico y relevantes desde el punto de vista racial, étnico y cultural (es decir, las imágenes y los ejemplos representan a personas de diferentes orígenes culturales y el contenido es sensible a las diferencias culturales, prácticas y costumbres).
- 4 **Asociación con las comunidades para el desarrollo de materiales**  
Nuestra agencia se asocia con miembros de comunidades cultural y lingüísticamente diversas y utiliza datos demográficos para crear métodos y materiales de distribución de información cultural y lingüísticamente accesibles.
- 5 **Se desarrolla y ejecuta una estrategia accesible y culturalmente competente**  
Nuestra agencia utiliza datos demográficos y se asocia con miembros de comunidades cultural y lingüísticamente diversas para desarrollar y ejecutar una estrategia de educación comunitaria sobre los servicios que cumplen con los estándares nacionales CLAS (Servicios cultural y lingüísticamente apropiados) y las adaptaciones de comunicación de la ADA (Ley sobre estadounidenses con discapacidades). Los materiales informativos y los métodos educativos son accesibles para personas de todos los orígenes culturales, étnicos y lingüísticos.



## 4. Planificación y monitorización del servicio centrado en la persona

### 4.1 Planificación centrada en la persona y planes de apoyo

- 1 Las políticas de planificación del servicio externos deben cumplir con los estándares**  
Nuestra agencia requiere que cada agencia de coordinación de cuidados/administración de casos/coordinación de servicios incluya en su política de planificación de servicios los métodos que utiliza para abordar los requisitos de la planificación centrada en la persona, incluidos los reglamentos estatales y federales de los HCBS (Servicios basados en el hogar y la comunidad) según corresponda.
- 2 Se identificó la necesidad de revisar la política de planificación de servicios**  
Hemos identificado la necesidad de una política de planificación de servicios que exija que en todo el desarrollo del plan de servicios se utilice un proceso de planificación centrado en la persona, cultural y lingüísticamente competente, y que cumpla con todos los requisitos legales o reglamentarios que se encuentran en los reglamentos federales y estatales de los HCBS.
- 3 Actualización de la política de planificación de servicios**  
Nuestra agencia está actualizando la política de planificación de servicios para que todos los planes se desarrollen a través de un proceso de planificación centrado en la persona, cultural y lingüísticamente competente, y que cumpla con los requisitos de los reglamentos federales y estatales de los HCBS. Las discusiones incluyen cómo abordar lo que es importante para la persona y qué es importante para ella en consonancia con sus preferencias culturales y étnicas.
- 4 La política de planificación de servicios aborda los requisitos federales para la resolución de conflictos, el tratamiento del riesgo y la facilitación dirigida por la persona**  
Nuestra política de planes de servicio incluye el requisito de que todos los planes deben desarrollarse a través de un proceso de planificación centrado en la persona con información cultural y lingüística. El proceso incluye la identificación de estrategias para que la persona dirija su propia planificación si lo desea, la resolución de desacuerdos, el tratamiento de lo que es importante para la persona y cómo el equipo identificará y planificará cualquier riesgo conocido que la persona pueda encontrar al aprender o participar en nuevas experiencias.
- 5 La política de planificación de servicios aborda los requisitos federales y cumple con los estándares CLAS**  
Nuestro proceso de planificación de servicios se ajusta a todos los reglamentos federales y estatales de los HCBS correspondientes y cumple con los estándares nacionales CLAS. El proceso incluye la identificación de estrategias para que la persona dirija su propia planificación si así lo desea, resolver desacuerdos, abordar lo que es importante para la persona, respetar las tradiciones, valores y antecedentes culturales o étnicos únicos de la persona, y como el equipo identificará y planificará cualquier riesgo conocido que la persona pueda encontrar al aprender o participar en nuevas experiencias.
- No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**



## 4.2 Monitoreo

- 1 Falta un método de verificación**

Nuestros procedimientos de monitoreo de la administración de casos no abordan un método para verificar que las preferencias de la persona estén presentes tal y como se indica en el plan de servicios, o que la eficacia de cualquier modificación de los derechos de la persona se demuestre a través de los datos.
- 2 Rediseño de los procedimientos de control de la gestión de casos**

Nuestra agencia ha iniciado el rediseño de los procedimientos de monitoreo de la administración de casos para incluir la revisión rutinaria de los planes de servicios con el fin de garantizar que las preferencias de la persona estén presentes además de satisfacer sus necesidades, y que los planes de servicios que exigen una modificación de los derechos de la persona demuestren la eficacia de la modificación a través de los informes de datos.
- 3 Las partes interesadas están incluidas en el rediseño**

El proceso de rediseño de los procedimientos de monitoreo de la administración de casos incluye la consulta con las partes interesadas de todos los orígenes culturales de nuestras comunidades para garantizar que se satisfagan las preferencias y necesidades, que se acepten y aborden los riesgos razonables y que los planes de servicios que exigen la modificación de los derechos de una persona también demuestren su eficacia mediante el uso de datos e incluyan un plan para reducir las modificaciones de derechos.
- 4 Se ha actualizado y puesto en marcha el proceso de control de la gestión de casos**

El proceso de monitoreo de la administración de casos de nuestro estado se ha actualizado e implementado para garantizar que: los planes de servicios demuestran respeto por la identidad cultural única de la persona; los planes de servicios abordan las preferencias y necesidades de la persona; los servicios se implementan tal y como se identifican y autorizan; se acepta un riesgo razonable; y cualquier modificación de los derechos de una persona incluye revisiones de recopilación de datos para probar la eficacia de la o las modificaciones, con planes para eliminar las modificaciones de los derechos a la primera indicación de que ya no son necesarias para garantizar la seguridad o el bienestar de la persona o de otros.
- 5 El método de verificación garantiza que se atiendan las preferencias de la persona**

En la actualidad, nuestro proceso de monitoreo de la administración de casos garantiza que los planes de servicios demuestran respeto por la identidad cultural única de la persona, verifica la presencia de las preferencias de la persona cuando se abordan las necesidades, confirma que los servicios se implementan tal y como se identifican y autorizan, que se acepta el riesgo y se incluyen los pasos para su mitigación, y que cualquier modificación de los derechos de una persona se basa en un análisis de datos que muestra que las modificaciones son eficaces y que hay planes en marcha para eliminar las modificaciones de los derechos a la primera indicación de que ya no son necesarias por consideraciones de seguridad o bienestar.
- No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**



# Finanzas

## 5.1 Contrataciones

- 1 Los contratos se centran en el cumplimiento**

Los contratos de nuestra agencia se centran generalmente en el cumplimiento de los requisitos de conformidad, la descripción de los estándares mínimos para la prestación de servicios y la reportación sobre las actividades de cumplimiento.
- 2 Se reconocen los beneficios de incluir requisitos que van más allá del cumplimiento**

Nuestra agencia reconoce las ventajas de incluir requisitos de capacitación en planificación centrada en la persona u otro tipo de desarrollo de capacidades en nuestros contratos de administración de casos y de proveedores de servicios, y la reportación sobre estos requisitos.
- 3 Se notificó a los proveedores y a los administradores de casos los cambios en el lenguaje del contrato**

Nuestra agencia ha informado a las agencias de administración de casos y a los proveedores de servicios sobre los próximos cambios en el lenguaje de los contratos que abordarán el desarrollo de capacidades para las habilidades de planificación centrada en la persona. Estos cambios en el lenguaje de los contratos también implicarán la incorporación de los principios centrados en la persona en los requisitos de información de los contratos.
- 4 Revisión del lenguaje de los contratos**

Nuestra agencia está revisando el lenguaje de los contratos para incluir los requisitos de la planificación centrada en la persona para todas las personas que reciben servicios, la capacitación en los principios centrados en la persona para todo el personal y los requisitos para las medidas de rendimiento y las normas de información relacionadas con los requisitos centrados en la persona.
- 5 Los contratos exigen la planificación centrada en la persona y una mejora del rendimiento**

Los contratos de nuestra agencia exigen la planificación centrada en la persona para todas las personas que reciben servicios, formación en los principios centrados en la persona para el personal y requisitos para las medidas de rendimiento y la elaboración de informes que cumplan los estándares nacionales CLAS relacionadas con los requisitos centrados en la persona. También exigimos actividades de mejora del rendimiento en caso de rendimiento inaceptable con los requisitos del contrato.
- No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**



## 5.2 Autorización de servicios

- 1 **Los planes de servicios y las autorizaciones se desarrollan dentro del ciclo de frecuencia requerido**

Los planes de servicios se desarrollan dentro del ciclo de frecuencia requerido por el programa (por ejemplo, anualmente, dos veces al año, cada 90 días) con un conjunto específico de servicios autorizados. Las modificaciones de las autorizaciones de servicios fuera de este ciclo requieren un tiempo considerable para su realización.
- 2 **Se comprende que el proceso de planificación de servicios debe ser flexible**

Nuestra agencia entiende que las necesidades de las personas son dinámicas y que el proceso de planificación de servicios y las autorizaciones de servicios deben ajustarse a las necesidades cambiantes de la persona.
- 3 **Se ha establecido un equipo de trabajo con metas específicas para mejorar**

Nuestra agencia ha formado un equipo de trabajo para abordar métodos que garanticen que el proceso de autorización de servicios sea dinámico, receptivo, flexible y que apoye el logro de resultados personales para las personas que utilizan los servicios.
- 4 **Se ha iniciado la política de autorización de servicios**

Nuestra agencia inició una política de autorización de servicios que requiere que las autorizaciones de servicios se alineen con el logro de metas o resultados personales y los apoyen, y asegura que el proceso sea dinámico, receptivo y flexible, con plazos claros para las actualizaciones o cambios de mitad de ciclo.
- 5 **La política de todo el sistema demuestra valores centrados en la persona**

Nuestra política de todo el sistema exige que la planificación y la autorización de los servicios se alineen y demuestren los valores centrados en la persona (es decir, dinámicos, receptivos y flexibles). Nuestro proceso de planificación y autorización de servicios garantiza que los servicios cumplan las metas y los objetivos personales, que puedan cambiar en función de las necesidades, que no impidan a la persona aprovechar nuevas oportunidades y que se realicen en el momento oportuno.
- No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**



## 6. Capacidades y aptitudes de la fuerza laboral

### 6.1 Administradores de casos/Coordinadores de servicios

- 1 **No se espera que los administradores de casos tengan conocimientos sobre la planificación centrada en la persona**

Nuestra agencia tiene expectativas de administradores de casos que incluyen el conocimiento de la planificación y el monitoreo de los servicios, pero las expectativas no especifican el conocimiento de la planificación o las prácticas centradas en la persona.
- 2 **Se identifican las expectativas de las prácticas centradas en la persona**

Nuestra agencia comenzó a identificar las expectativas de la evaluación, la planificación y los monitoreos centrados en la persona, así como los conocimientos y las habilidades correlativos que necesitan los administradores de casos.
- 3 **Se identifican conocimientos, habilidades y tutoría de supervisión**

Nuestra agencia ha identificado los conocimientos y las habilidades que necesitan los administradores de casos para completar las evaluaciones, la planificación y los monitoreos centrados en la persona, incluidas las expectativas de supervisión para las tutorías.
- 4 **Se describen las competencias resultantes de los conocimientos**

Nuestra agencia ha descrito las competencias centradas en la persona que necesitan los administradores de casos para demostrar los conocimientos y las habilidades para llevar a cabo la evaluación, la planificación y los monitoreos centrados en la persona; las competencias incluyen los conocimientos y las habilidades del supervisor para garantizar una tutoría adecuada de los administradores de casos.
- 5 **Los gestores de casos deben demostrar competencias centradas en la persona**

Nuestra agencia exige a los administradores de casos que demuestren que cuentan con información cultural, étnica y lingüística sobre los procedimientos de evaluación, planificación y monitoreos centrados en la persona. Nos aseguramos de que los administradores de casos amplíen sus conocimientos y habilidades mediante el apoyo y la tutoría de sus supervisores, y asistiendo a sesiones de capacitación continua.
- No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**

### 6.2 Empleados de la agencia

- 1 **El personal es consciente de las prácticas centradas en la persona**

Todo el personal de la agencia tiene conocimiento o conciencia de las prácticas centradas en la persona, incluido el personal administrativo (financiero y de asistencia) y todo el liderazgo superior y ejecutiva.
- 2 **El personal participó en la capacitación sobre prácticas centradas en la persona**

Todo el personal de la agencia participó en la capacitación sobre los fundamentos de las prácticas centradas en la persona, entre ellos la evaluación, la planificación y el monitoreo de los procedimientos y requisitos que son culturalmente competentes centradas en la persona.



- 3 **El personal demuestra vínculos entre la misión y la práctica**

Todo el personal de la agencia, incluidos los directivos superiores y ejecutivos, puede demostrar los vínculos entre nuestra misión y visión, y las prácticas centradas en la persona. Nuestro personal clínico alinea habitualmente las prácticas clínicas utilizadas en el campo con herramientas de evaluación, planificación y monitoreo que son cultural y lingüísticamente competentes centradas en la persona.
- 4 **El personal recibe capacitación anual sobre las actualizaciones**

Todo el personal de la agencia asiste a capacitación anual para actualizar sus conocimientos; aplican sus nuevos conocimientos y comprensión a los procedimientos existentes cuando se relacionan con las partes interesadas para reflejar su comprensión y respeto por las diferencias culturales y lingüísticas.
- 5 **El personal utiliza sus habilidades**

Todo el personal de la agencia tiene oportunidades de utilizar las habilidades de las prácticas centradas en la persona durante la contratación, la incorporación y las revisiones anuales del rendimiento, y se utilizan herramientas de descubrimiento centradas en la persona para identificar los resultados del aprendizaje de cada empleado.

### 6.3 Apoyo a la fuerza laboral de atención directa

- 1 **Los proveedores son responsables de la estabilidad de la fuerza laboral**

La estabilidad del personal de atención directa es responsabilidad de las agencias proveedoras; el personal de nuestra agencia no está o no puede estar involucrado en las decisiones de personal de los proveedores privados.
- 2 **Se identificó el impacto de la estabilidad de la fuerza laboral**

Nuestra agencia ha identificado áreas en las que la estabilidad del personal de atención directa afecta la implementación exitosa de las prácticas centradas en la persona.
- 3 **Se estableció un grupo de trabajo**

Nuestra agencia convoca a un grupo de trabajo que incluye a los representantes de las agencias proveedoras para explorar las áreas en las que el personal de atención directa podría experimentar obstáculos para cumplir tanto las expectativas centradas en la persona como las normas o los requisitos reglamentarios. Este grupo de trabajo ha desarrollado un plan para abordar las oportunidades de mejorar los conocimientos y las habilidades, o las incoherencias en la práctica, incluidas las brechas en la competencia cultural, étnica y lingüística.
- 4 **Se realizaron mejoras a través de comentarios y asistencia técnica/capacitación**

Nuestra agencia apoya la implementación continua de métodos para eliminar las barreras y promover el desarrollo de conocimientos y habilidades relacionados con las prácticas cultural, étnica y lingüísticamente competentes centradas en la persona para el personal de atención directa de la agencia proveedora. La recopilación de datos del personal de atención directa proporciona comentarios para informar sobre la asistencia técnica, la capacitación y el apoyo al aprendizaje colaborativo.
- 5 **Se han desarrollado medidas e indicadores**

Nuestra agencia lidera el desarrollo de medidas o indicadores que demuestran la presencia de prácticas centradas en la persona entre el personal de atención directa.
- **No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**



## 7. Colaboraciones y asociaciones

### 7.1 Apoyo a las personas que utilizan los servicios

- ❑ 1 **Los profesionales desarrollan políticas y procedimientos**

Los profesionales, directores de programas y otros expertos en la materia desarrollan políticas, procedimientos y programas relacionados con el uso de la planificación centrada en la persona.
- ❑ 2 **Se trabaja en la capacitación y en generar conciencia para apoyar el compromiso**

Nuestra agencia ha identificado la necesidad de contar con los aportes de las personas que utilizan los servicios en el desarrollo de políticas y procedimientos relacionados con la planificación centrada en la persona, y reconocemos la necesidad de brindar capacitación para garantizar que las personas estén bien informadas y sean capaces de contribuir al diseño del sistema.
- ❑ 3 **Involucramos a las personas para generar conciencia y solicitar comentarios**

Nuestra agencia participa en la capacitación de las personas que utilizan los servicios para generar conciencia sobre las prácticas centradas en la persona y solicitar su opinión sobre la política y los procedimientos. Involucramos a personas de orígenes culturales y étnicos que coinciden con la demografía de las comunidades a las que atendemos.
- ❑ 4 **El compromiso es habitual, accesible y transparente**

Nuestra agencia lleva a cabo de forma habitual actividades de formación y otras actividades para generar conciencia con una gama cultural y étnicamente diversa de personas que utilizan los servicios para monitorear y mejorar el rendimiento y la implementación estratégica de la planificación centrada en la persona en todo el sistema. Utilizamos una comunicación transparente y accesible para que la gente sepa cómo utilizamos sus comentarios para informar nuestras estrategias y decisiones para cambiar las políticas del sistema.
- ❑ 5 **Las personas que utilizan los servicios identifican regularmente cambios y aconsejan sobre las decisiones de las políticas**

Nuestra agencia involucra de forma habitual a una gama cultural y étnicamente diversa de personas que utilizan los servicios para monitorear y mejorar el rendimiento y la implementación estratégica de la planificación centrada en la persona en todo el sistema. Utilizamos una comunicación transparente y accesible para que la gente sepa cómo utilizamos sus comentarios para informar nuestras estrategias. Las personas que utilizan los servicios identifican regularmente los cambios necesarios en los programas, inician nuevos desarrollos y aconsejan sobre las decisiones de las políticas.

### 7.2 Apoyo a los cuidadores

- ❑ 1 **Los profesionales desarrollan políticas y procedimientos**

Los profesionales, directores de programas y otros expertos en la materia desarrollan políticas, procedimientos y programas relacionados con el uso de la planificación centrada en la persona.
- ❑ 2 **Se identificó la necesidad de los aportes de los cuidadores**

Nuestra agencia ha identificado la necesidad de contar con los aportes de los cuidadores en el desarrollo de políticas y procedimientos relacionados con la planificación centrada en la persona. Reconocemos la necesidad de proporcionar formación para garantizar que los cuidadores estén bien informados y sean capaces de contribuir al diseño del sistema.



- ❑ 3 **Involucramos a los cuidadores para generar conciencia y pedirles sus comentarios**  
Nuestra agencia participa en la capacitación de los cuidadores para generar conciencia sobre las prácticas centradas en la persona y solicitar su opinión sobre la política y los procedimientos. Involucramos a cuidadores de orígenes culturales y étnicos que coinciden con la demografía de las comunidades a las que atendemos.
- ❑ 4 **El compromiso es habitual, accesible y transparente**  
Nuestra agencia lleva a cabo de forma habitual actividades de capacitación y otras actividades para generar conciencia con una gama cultural y étnicamente diversa de cuidadores para monitorear y mejorar el rendimiento y la implementación estratégica de la planificación centrada en la persona en todo el sistema. Utilizamos una comunicación transparente y accesible para que los cuidadores sepan cómo utilizamos sus comentarios para informar nuestras estrategias y decisiones para cambiar las políticas del sistema.
- ❑ 5 **Los cuidadores identifican regularmente los cambios y aconsejan sobre las decisiones de las políticas**  
Nuestra agencia involucra de forma habitual a una gama cultural y étnicamente diversa de cuidadores para monitorear y mejorar el rendimiento y la implementación estratégica de la planificación centrada en la persona en todo el sistema. Utilizamos una comunicación transparente y accesible para que los cuidadores sepan cómo utilizamos sus comentarios para informar nuestras estrategias. Los cuidadores identifican regularmente los cambios necesarios en los programas, inician nuevos desarrollos y aconsejan sobre las decisiones de las políticas.

### 7.3 Desarrollar la confianza con los proveedores de servicios

- ❑ 1 **Los proveedores son vistos como socios esenciales**  
Nuestra agencia considera a los proveedores como socios esenciales en la prestación de servicios de alta calidad.
- ❑ 2 **Se apoya el aprendizaje de los proveedores**  
Nuestra agencia considera que los proveedores son esenciales para el éxito del sistema y apoyamos su aprendizaje de las prácticas centradas en la persona.
- ❑ 3 **Se reconoce que podemos aprender de los proveedores**  
Nuestra agencia apoya el aprendizaje de los proveedores y reconoce que podemos aprender de ellos. Nos comprometemos con los proveedores sobre las prácticas centradas en la persona durante las revisiones de licencias o las actividades de encuesta/certificación cuando identificamos brechas entre la política y la práctica.
- ❑ 4 **Se busca la opinión de los proveedores**  
Nuestra agencia busca la opinión de los proveedores sobre todos los cambios de política y ve oportunidades de mejora a través de su perspectiva.
- ❑ 5 **Se trata de comprender los factores sistémicos**  
Cuando se identifica un área de mejora (por ejemplo, el incumplimiento de los requisitos mínimos de capacitación o el archivo exacto de la documentación requerida) como una tendencia en todas las agencias proveedoras, tratamos de entender los factores sistémicos que contribuyen y compartimos las correcciones.



## 7.4 Desarrollar la confianza con las organizaciones de defensa y autodefensa

- ❑ 1 **Los defensores son vistos como socios esenciales**

Nuestra agencia considera a los defensores (incluidos los autodefensores) y a las agencias de defensa (incluidas las de autodefensa) como socios esenciales a la hora de informarnos sobre la eficacia de las políticas y los procedimientos de la agencia, sobre todo en relación con la planificación y las prácticas centradas en la persona.
- ❑ 2 **Se apoya el aprendizaje de los defensores**

Nuestra agencia considera que los defensores y organizaciones de defensa son esenciales para nuestro éxito y apoyamos su aprendizaje de las prácticas centradas en la persona.
- ❑ 3 **Se reconoce que podemos aprender de los defensores**

Nuestra agencia apoya a los defensores y a las agencias de defensa para que aprendan sobre las prácticas centradas en la persona, y reconoce que podemos aprender de ellos, especialmente sobre las prácticas centradas en la persona. Nuestra agencia trabaja en colaboración con una variedad de organizaciones de defensa y autodefensa.
- ❑ 4 **Se busca comentarios de los defensores**

Nuestra agencia busca comentarios de las organizaciones de defensa sobre todos los cambios de política y ve oportunidades de mejora a través de su perspectiva, además de la de otras partes interesadas.
- ❑ 5 **Se desarrollaron métodos de rutina para la retroalimentación**

Nuestra agencia reconoce el importante papel de los defensores y de las agencias de defensa, y ha creado métodos habituales para escuchar y buscar su opinión a la hora de identificar oportunidades de mejora en nuestras prácticas centradas en la persona.



## 8. Calidad e innovación

### 8.1 Misión y estándares

- ❑ **1 No se establecieron estándares específicos**

La misión, la visión o los valores de nuestra agencia adoptan principios centrados en la persona, pero no se establecen estándares específicos para las prácticas centradas en la persona dentro de nuestros procedimientos o instrumentos de licencia, certificación o revisión.
- ❑ **2 Nuestra misión, visión y valores no se conectan con la práctica**

La misión, la visión y los valores de nuestra agencia expresan las normas de las prácticas centradas en la persona, pero no se conectan claramente con la práctica. Nuestros procedimientos de licencia, certificación o revisión incluyen requisitos para que haya un plan centrado en la persona, pero los requisitos no son totalmente coherentes con nuestra misión, visión y valores.
- ❑ **3 Se usan informes anecdóticos**

La misión, la visión y los valores de nuestra agencia reflejan las prácticas de prestación de servicios centrados en la persona. Utilizamos informes anecdóticos para demostrar la implementación de nuestra misión, visión o valores, pero todavía no utilizamos los datos de forma sistemática. Nuestros procedimientos de licencia, certificación o revisión incluyen descripciones del proceso necesario para desarrollar un plan centrado en la persona.
- ❑ **4 Se usan datos para medir el progreso**

Nuestra misión, visión y valores se conectan directamente con nuestros estándares para las prácticas centradas en la persona en la prestación de servicios a través de nuestros procedimientos e instrumentos de licencia, certificación o revisión. Nuestro sistema mide el progreso a través de los datos sobre estas normas e identifica las áreas de mejora para los proveedores de servicios y los gestores de casos.
- ❑ **5 Se identificaron las áreas de mejora**

Nuestra misión, visión y valores se conectan directamente con los estándares que reflejan las prácticas centradas en la persona en nuestras funciones administrativas, así como en nuestra prestación de servicios, incluso la forma en que licenciamos y certificamos a los proveedores, y cómo nos involucramos en la supervisión administrativa. Nuestra agencia mide el progreso a través de estos estándares e identifica las áreas de mejora para todo el sistema de forma colectiva (por ejemplo, el tiempo de certificación de las nuevas agencias proveedoras influye en la elección de las personas que esperan los servicios).

### 8.2 Aprender de las personas para informar sobre las oportunidades de mejora

- ❑ **1 El consejo de revisión de calidad está formado por miembros internos de la agencia**

Los miembros del consejo de revisión de calidad de nuestra agencia son empleados internos de este.
- ❑ **2 El consejo de revisión de calidad incluye a las partes interesadas externas**

Nuestro consejo de revisión de calidad de nuestra agencia incluye a los usuarios de los servicios y a los cuidadores, y se encarga de identificar las oportunidades de mejora en el acceso, la coordinación y la prestación de los servicios.



- 3 Existe un sistema de gestión de calidad**

Nuestra agencia cuenta con un sistema de gestión de calidad. El sistema de gestión de calidad se compone de un consejo de calidad y de una estrategia de datos que incluye datos recopilados directamente de los usuarios de los servicios y de los cuidadores para comprender sus experiencias con el sistema.
- 4 El sistema de gestión de calidad recopila datos y prioriza las mejoras**

Nuestra agencia cuenta con un sistema de gestión de calidad bien coordinado y completo, que incluye los aportes de todas las partes interesadas. Los usuarios del servicio y los cuidadores identifican y priorizan las oportunidades de mejora del sistema.
- 5 Los datos dan información sobre el progreso de las mejoras y el aprendizaje compartido**

Todo nuestro sistema participa en las prácticas de gestión de calidad. Las prácticas incluyen el uso de datos de los usuarios de los servicios y de los cuidadores para impulsar la calidad. Utilizamos los datos de forma habitual para identificar las oportunidades de mejora y para demostrar el progreso en las áreas de mejora. Compartimos nuestro aprendizaje con todos los componentes del sistema a través de un plan anual de mejora de la calidad. Los consejos de calidad hacen que el sistema se responsabilice del progreso del plan cada año.
- No tengo suficiente conocimiento sobre este tema para dar una respuesta.**

### 8.3 Prácticas internas de calidad

- 1 Hay personal interno de gestión de calidad, pero no una estrategia formal de calidad**

Nuestra agencia no tiene una estrategia formal de gestión de calidad interna, pero contamos con personal de gestión de calidad.
- 2 La estrategia de calidad interna incluye una metodología estructurada**

Nuestra agencia cuenta con personal de gestión de calidad con conocimientos técnicos y habilidades sobre herramientas y prácticas de gestión de calidad, incluida una metodología estructurada para la mejora y el aprendizaje habituales.
- 3 Hay medidas y estándares de calidad dentro de cada unidad**

El sistema de gestión de calidad de nuestra agencia incluye medidas y estándares definidos de las prácticas centradas en la persona para cada unidad de la agencia, desarrolladas por el personal que trabaja dentro de ellas. Los estándares se comunican de forma habitual entre todo el personal de la agencia.
- 4 Los datos de las partes interesadas externas se incluyen en la medición de las mejoras**

Nuestro sistema de gestión de calidad incluye los comentarios proporcionados por las partes interesadas externas, así como los datos recopilados por el personal interno y las agencias asociadas. Los comentarios se utiliza para identificar y medir las mejoras.
- 5 Se dispone de un sistema de excelencia de rendimiento interno transparente**

Contamos con un sistema de excelencia de rendimiento interno transparente. Informamos públicamente sobre nuestras prácticas centradas en la persona.

## Sobre el NCAPPS

El Centro Nacional para el Avance de las Prácticas y los Sistemas Centrados en la Persona (NCAPPS, por sus siglas en inglés) es una iniciativa de la Administración para la Vida Comunitaria y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid para ayudar a los Estados, Tribus y Territorios a implementar prácticas centradas en la persona. Está administrado por el Instituto de Investigación de Servicios Humanos (HSRI, por sus siglas en inglés) y supervisado por un grupo de expertos nacionales con experiencia vivida (personas con experiencia personal y de primera mano en el uso de servicios y apoyo a largo plazo).

El NCAPPS se ha aliado con una serie de asociaciones nacionales y expertos en la materia para brindar asistencia técnica informada y específica.

Nos puede encontrar en <https://ncapps.acl.gov>

La autoevaluación fue creada por Mary Lou Bourne de Management Support Solutions, Inc. y la Asociación Nacional de Directores Estatales de Servicios para las Discapacidades del Desarrollo (NASDDDS) para el Centro Nacional para el Avance de las Prácticas y Sistemas Centrados en la Persona (NCAPPS) del Instituto de Investigación de Servicios Humanos (HSRI). Se basa en las herramientas utilizadas en el marco Baldrige para la excelencia en el desempeño. Desarrollada originalmente por Management Support Solutions en 2006, la herramienta fue utilizada por las agencias que participaban en un proyecto llamado Convertirse en un sistema centrado en la persona. Luego se adaptó para su uso internacional como una herramienta llamada Progress for Providers, desarrollada por Helen Sanderson Associates y otros, que actualmente se utiliza en Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Nueva Zelanda y Australia para medir la adopción de prácticas centradas en la persona por parte de los proveedores de servicios. Esta adaptación para el NCAPPS está diseñada para agencias gubernamentales que supervisan los servicios humanos.

Esta autoevaluación está a disposición del público para su uso en la administración y mejora del apoyo a las personas que necesitan servicios y apoyo a largo plazo. Todos los usos deben reconocer al NCAPPS y a Mary Lou Bourne como los desarrolladores de este contenido. Se requiere permiso si el material va a ser modificado de alguna manera o utilizado para una amplia distribución.

### **Cita recomendada:**

Bourne, Mary Lou (2020). *Autoevaluación de prácticas centradas en la persona del NCAPPS*. Asociación Nacional de Directores Estatales de Servicios para las Discapacidades del Desarrollo, Management Support Solutions, Inc. e Instituto de Investigación de Servicios Humanos. Cambridge, MA: Centro Nacional para el Avance de las Prácticas y los Sistemas Centrados en la Persona.

