



Australian Government  
Department of Social Services

# Normas Nacionales para los servicios destinados a la discapacidad (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 – Spanish — Versión 0.1 Diciembre de 2013



Normas Nacionales para los servicios destinados a la discapacidad (National Standards for Disability Services)

Declaración de derechos de autor



Todo el material se proporciona bajo una licencia *Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Australia de Creative Commons* ([Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Australia](#)) (CC BY-NC-ND 3.0 AU).

Los detalles de las condiciones pertinentes de la licencia están disponibles en la *página web de Creative Commons* ([Creative Commons website](#)) (accesible utilizando los enlaces proporcionados), al igual que la licencia al completo.

El documento debe atribuirse como las Normas Nacionales para los servicios destinados a la discapacidad (National Standards for Disability Services).

## Sumario

Introducción.....	5
Una sinopsis de las Normas Nacionales.....	6
Seis Normas Nacionales .....	6
Definiciones .....	6
El marco para las Normas Nacionales.....	8
Promoción de enfoques centrados en las personas.....	8
Los principios relativos a los derechos humanos .....	8
Los principios de la gestión de la calidad.....	9
Norma uno:.....	11
Derechos .....	11
Derechos para las personas.....	11
Resultados para las personas .....	11
Normas para el servicio.....	12
Indicadores de práctica .....	12
Norma dos:.....	13
Participación e inclusión.....	13
Derechos para las personas.....	13
Resultados para las personas .....	13
Normas para el servicio.....	13
Indicadores de práctica .....	14
Norma tres .....	15
Resultados individuales .....	15
Derechos para las personas.....	15
Resultados para las personas .....	15
Normas para el servicio.....	16
Indicadores de práctica .....	16
Norma cuatro.....	17
Comentarios y quejas .....	17
Derechos para las personas.....	17
Resultados para las personas .....	17
Norma para el servicio .....	18

Indicadores de práctica .....	18
Norma cinco .....	19
Acceso al servicio .....	19
Derechos para las personas.....	19
Resultado para las personas .....	19
Norma para el servicio .....	19
Indicadores de práctica .....	20
Norma seis .....	21
Gestión del servicio.....	21
Derechos para las personas.....	21
Resultado para las personas .....	22
Norma para el servicio .....	22
Indicadores de práctica .....	22
Normas Nacionales para los servicios destinados a la discapacidad (National Standards for Disability Services) - Tabla resumen .....	23

## Introducción

Las Normas Nacionales para los servicios destinados a la discapacidad (National Standards for Disability Services), (Normas Nacionales), contribuirán a fomentar e impulsar un planteamiento coherente en el ámbito nacional para mejorar la calidad de los servicios. Se centran en los derechos y resultados para las personas con discapacidad.

Las Normas Nacionales se crearon por primera vez en 1993. Han sido revisadas para reflejar el lenguaje, las filosofías y los modelos de servicios actuales, particularmente el avance hacia las ayudas individualizadas y la prestación de servicios centrada en la persona.

En 2010, las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores, proveedores de servicios y defensores, proporcionaron comentarios sobre las Normas Nacionales de 1993, con consultas exhaustivas dirigidas por el Disability Studies and Research Centre (Centro para la Investigación y el Estudio de la Discapacidad) de la Universidad de Nueva Gales del Sur. Las consultas se centraron en el conocimiento y uso de las normas, lenguaje, significado, relevancia y utilidad.

En base a estos comentarios, las Normas Nacionales se revisaron con una versión preliminar probada a nivel nacional en 2012. Las personas con discapacidad, familiares, amigos y cuidadores, proveedores de servicios, organizaciones de promoción y defensa y organismos de calidad fueron la base de la elaboración de las Normas Nacionales revisadas.

Además de esta versión, también existe una versión en inglés sencillo de las Normas Nacionales. Hay una serie de recursos complementarios, incluidas una Guía de evidencias, una Herramienta de conversación e Historias, para apoyar la concienciación y la aplicación de las Normas Nacionales. Con el tiempo, se desarrollarán recursos adicionales.

# Una sinopsis de las Normas Nacionales

## Seis Normas Nacionales

Existen seis Normas Nacionales que se aplican a los proveedores de servicios destinados a la discapacidad.

1. **Derechos:** El servicio promueve los derechos de las personas a la libertad de expresión, autodeterminación y toma de decisiones, y previene de modo activo el abuso, el maltrato, el abandono y la violencia.
2. **Participación e inclusión:** El servicio trabaja con las personas y familias, amigos y cuidadores para promover oportunidades para la participación significativa y la inclusión activa en la sociedad.
3. **Resultados individuales:** Los servicios y las organizaciones de apoyo se evalúan, planifican, proporcionan y examinan para desarrollar las fortalezas individuales y hacer posible que las personas alcancen sus metas.
4. **Comentarios y quejas:** Se buscan comentarios periódicos y se usan para las revisiones y la mejora a nivel del individuo y de toda la institución.
5. **Acceso al servicio:** El servicio gestiona el acceso, el inicio y abandono de un servicio de una manera transparente, justa, equitativa y receptiva.
6. **Gestión del servicio:** El servicio cuenta con una gestión del servicio eficaz y responsable, así como liderazgo para maximizar los resultados para las personas.

## Definiciones

Esta sección incluye una serie de términos comunes y describe cómo se usan en el ámbito de las Normas Nacionales.

**Mejora continua:** el término «mejora continua» describe el esfuerzo continuo de una organización por mejorar los servicios, sistemas, procesos o productos con el fin de maximizar los beneficios para sus clientes. El proceso de mejora continua se basa en información basada en evidencias para respaldar el éxito de la organización en lograr sus objetivos y resultados. Esto también significa adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad o de las personas que utilizan los servicios.

**Competencia cultural:** el término «competencia cultural» describe a personas y organizaciones con un conjunto de comportamientos, actitudes, conocimientos, habilidades, prácticas y procesos que permiten realizar un trabajo efectivo en entornos multiculturales. Es mucho más que conciencia cultural. Significa que las personas y las organizaciones son proactivas, en lugar de receptivas, en lo que respecta a la diversidad cultural, para garantizar la prestación del servicio o apoyos efectivos y pertinentes.

**Dignidad del riesgo:** el término «dignidad del riesgo» promueve la autonomía y autodeterminación de cada persona para que puedan tomar sus propias decisiones, incluida la opción de asumir algunos riesgos en la vida.

**Familia, amigos y cuidadores:** el término «familia, amigos y cuidadores» reconoce la importancia de los vínculos con la familia y los amigos, así como las funciones relacionadas con el cuidado que desempeñan la familia, los amigos y cuidadores. La palabra «familia» incluye a las parejas o los defensores, además de los padres, hermanos, hijos y otros familiares.

**Individuo:** el término «individuo» se usa para describir la persona que utiliza un servicio u organización de apoyo. Se trata principalmente de personas con discapacidad que utilizan un servicio u organización de apoyo. La palabra «individuo» también puede significar un familiar o cuidador, por ejemplo, en el caso de personas que utilicen servicios auxiliares de apoyo familiar. «Individuo» se usa en lugar de palabras como «comprador», «cliente» o «usuario del servicio».

**Resultados:** el término «resultados» describe la repercusión o el resultado de un servicio u organización de apoyo, como una mejora en el bienestar de un individuo. Los «resultados» se distinguen de los «rendimientos». Los rendimientos describen la prestación de los servicios o de las organizaciones de apoyo, como la provisión de formación. Los resultados pueden ser a corto plazo (como el caso de un individuo que participa en la planificación de los servicios) o a largo plazo (como el caso de un individuo que encuentra empleo tras la realización de un curso).

**Restricción mínima:** el término «restricción mínima» o «intervención mínima» reconoce cualquier restricción sobre la elección, y el control debería ser mínimo y basado en evidencias. Se debe proporcionar información clara a las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores, para que las restricciones sean transparentes y de fácil comprensión.

**Personas con discapacidad:** se reconoce que no todas las personas con discapacidad utilizan servicios y organizaciones de apoyo, y por ello, el término «personas con discapacidad» se emplea para referirse a las personas con discapacidad en la comunidad, en términos generales.

**Centrado en la persona:** el término «centrado en la persona» describe los servicios y las organizaciones de apoyo que se centran en un individuo y sus fortalezas, necesidades, intereses y metas. La prestación de servicios centrados en la persona garantiza que las personas con discapacidad guían y dirigen los servicios y las organizaciones de apoyo que utilizan.

**Gestión de la calidad:** el término «gestión de la calidad» describe los sistemas y procesos que tiene establecidos una organización para supervisar, examinar, planificar, controlar y garantizar la calidad de los servicios, apoyos o productos.

**Reflexión:** el término «reflexión» se refiere a las actividades que los individuos, los equipos y las organizaciones emprenden para aprender de la práctica y la acción. Esto se puede llevar a cabo formal o informalmente, como parte del desarrollo profesional o de la gestión de la calidad.

**Servicio y organizaciones de apoyo:** el término «servicio y organizaciones de apoyo» describe la distinción existente entre «servicios» (como la prestación de servicios generales y especializados) y «organizaciones de apoyos» (que son otras medidas que una persona puede usar para vivir una vida plena, como la intermediación y la orientación). Para mayor simplicidad, las Normas Nacionales se refieren a las organizaciones de discapacidad, organizaciones y agencias como «proveedores de servicios». Un individuo puede usar más de un proveedor de servicios.

## El marco para las Normas Nacionales

Esta sección describe el marco para las Normas Nacionales que promueve enfoques centrados en las personas y se basa en los principios relacionados con los Derechos Humanos y la Gestión de la calidad.

## Promoción de enfoques centrados en las personas

Las Normas Nacionales reflejan el avance hacia los enfoques centrados en las personas, a través de los cuales las personas con discapacidad se encuentran en el centro de la planificación y la prestación. De conformidad con lo dispuesto por la Comisión de Productividad en su informe sobre *Cuidados y Asistencia para la Discapacidad* ([Disability Care and Support](#)), «El propósito de los enfoques centrados en las personas es maximizar, en la mayor medida razonablemente posible, la capacidad para que las personas con discapacidad asuman el control de sus vidas».

Los enfoques centrados en las personas garantizan que los individuos estén en el centro del diseño, la planificación, prestación y revisión de los servicios. Los individuos dan forma y dirigen los acuerdos de servicios y apoyo para adaptarlos a sus fortalezas, necesidades y metas, con el apoyo de sus familias, amigos, cuidadores y defensores.

## Los principios relativos a los derechos humanos

Australia ha aceptado garantizar el respeto a los derechos humanos establecidos en una serie de tratados y declaraciones internacionales, incluida la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* ([Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)). Las Normas Nacionales se basan en los mismos y, en particular, en los principios de la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, elaborada por las Naciones Unidas.

Se ha añadido un principio adicional para reforzar el énfasis en las asociaciones, acorde con la *Estrategia Nacional sobre Discapacidad* ([National Disability Strategy](#)). Esto subraya la importancia de la participación de las personas con discapacidad en las decisiones que afecten sus vidas, junto a la familia, amigos, cuidadores y defensores. La Estrategia Nacional sobre Discapacidad fomenta la participación activa en la toma de decisiones para salvaguardar y promover los derechos humanos, el bienestar y los intereses de las personas con discapacidad.



Los principios relativos a los derechos humanos son:

- el respeto de la dignidad inherente, la independencia de las personas y la autonomía individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones;
- la no discriminación;
- la participación y la inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- la igualdad de oportunidades;
- la accesibilidad;
- la igualdad entre hombres y mujeres;
- el respeto de las capacidades de evolución de los niños con discapacidad y el respeto del derecho de los niños con discapacidad de preservar sus identidades; y
- asociaciones activas entre los servicios y las personas con discapacidad, y cuando corresponda, sus familias, amigos, cuidadores y/o defensores.

## Los principios de la gestión de la calidad

Estos principios describen las características principales de un servicio centrado en la calidad para las personas con discapacidad. Los principios destacan la participación de las personas con discapacidad, así como la familia, amigos, cuidadores y defensores en la supervisión y revisión de los servicios y las organizaciones de apoyo. Asimismo, hacen hincapié en adoptar una perspectiva a largo plazo sobre cómo el servicio o la organización de apoyo contribuyen a la vida de la persona.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- centrarse en los resultados para las personas que utilizan servicios y apoyos;
- ofrecer liderazgo;
- hacer participar a las personas y al personal;
- usar un enfoque de procesos;
- adoptar un enfoque de sistemas;
- fomentar la mejora continua;
- tomar decisiones fundamentadas en pruebas; y
- establecer asociaciones de colaboración.

Cada norma se compone de los mismos elementos básicos.

### **Derechos para las personas**

Este es un elemento nuevo de las Normas Nacionales. Destaca los derechos individuales que cada norma promueve o apoya. Esto refuerza los principios relativos a los derechos humanos que abarcan todas las normas.

### **Resultados para las personas**

Este es un elemento nuevo de las Normas Nacionales. Describe lo que una persona que utilice servicios u organizaciones de apoyo destinados a la discapacidad debería experimentar, mediante el logro efectivo de cada norma concreta.

## **Normas para el servicio**

Las normas para el servicio ofrecen una declaración introductoria de las exigencias en cuestión para que los servicios cumplan cada norma.

## **Indicadores de práctica**

Los indicadores de práctica proporcionan orientación sobre las actividades y los modos de trabajar que deberían existir para apoyar la norma. Describen lo que deben hacer los servicios para cumplir cada norma, así como lo que pueden esperar los individuos, las familias y los cuidadores. La guía de evidencias de las Normas Nacionales para los servicios destinados a la discapacidad incluye ejemplos de evidencias que los servicios pueden usar para evaluar si están cumpliendo cada norma y cómo lo están haciendo.

## Norma uno:

### Derechos

El propósito de esta norma es promover la prestación de servicios ética, respetuosa y segura, que no solo cumpla, sino que además supere, los requisitos legislativos y logre resultados positivos para las personas con discapacidad. Los principios relativos a los derechos humanos son relevantes en todas las normas y cada norma apoya el logro de los derechos básicos. La norma centra la atención en derechos concretos, como la autodeterminación, la elección, la privacidad y la no discriminación.

La norma reconoce el derecho inherente de las personas a la libertad de expresión y el derecho a tomar decisiones y ejercer el control sobre sus propias vidas. Refuerza el derecho fundamental de las personas con discapacidad a ser tratadas con respeto y dignidad. Esto incluye la dignidad del riesgo - el derecho a optar por asumir algunos riesgos en la vida.

La norma reconoce los riesgos de maltrato, abandono, abuso o violencia a los que algunas personas con discapacidad pueden enfrentarse cuando utilizan servicios u organizaciones de apoyo. La norma destaca los papeles de los servicios y las organizaciones de apoyo, familias, amigos, cuidadores y defensores para reducir estos riesgos. La norma promueve los derechos individuales, así como la responsabilidad individual y del servicio.

La norma destaca la importancia de:

- la dignidad y el respeto;
- la libertad de expresión;
- la autodeterminación;
- la elección y el control;
- la confidencialidad y privacidad;
- el derecho a vivir sin discriminación, explotación, abuso, maltrato, abandono y violencia;
- el papel de las familias, los amigos, cuidadores y defensores en la salvaguardia de los derechos; y
- los sistemas integrales para impedir o responder sin dilación a cualquier violación de los derechos.

### Derechos para las personas

Tengo derecho a ejercer el control y elegir cuándo utilizo los servicios o las organizaciones de apoyo. También tengo derecho a la dignidad del riesgo y a no ser objeto de discriminación o maltrato.

### Resultados para las personas

Puedo tomar decisiones sobre los servicios y las organizaciones de apoyo que utilizo, y cómo los uso. Cuando utilice un servicio u organización de apoyo, me siento respetado y seguro

## **Normas para el servicio**

El servicio promueve los derechos de las personas a la libertad de expresión, autodeterminación y toma de decisiones, y previene de modo activo el abuso, el maltrato, el abandono y la violencia.

## **Indicadores de práctica**

- 1:1 El servicio, su personal y voluntarios tratan a las personas con dignidad y respeto.
- 1:2 El servicio, su personal y voluntarios reconocen y promueven la libertad de expresión individual.
- 1:3 El servicio respalda la toma de decisiones activa y la elección individual, incluido el suministro oportuno de información en los formatos adecuados para apoyar a los individuos, las familias, los amigos y cuidadores a tomar decisiones fundamentadas y comprender sus derechos y responsabilidades.
- 1:4 El servicio proporciona estrategias de apoyo que se basan en las opciones restrictivas mínimas y son actuales, basadas en evidencias, transparentes y aptas para revisión.
- 1:5 El servicio ha establecido medidas preventivas para garantizar que las personas no sufran discriminación, explotación, abuso, maltrato, abandono y violencia.
- 1:6 El servicio aborda cualquier vulneración de los derechos inmediata y sistemáticamente para garantizar que se capten oportunidades de mejora.
- 1:7 El servicio apoya a las personas proporcionándoles información y, si fuese necesario, acceso a asesoramiento legal y/o defensa.
- 1:8 El servicio reconoce el papel de las familias, los amigos, cuidadores y defensores en la salvaguardia y defensa de los derechos de las personas con discapacidad.
- 1:9 El servicio mantiene la información personal de manera confidencial y privada.

## **Norma dos:**

### **Participación e inclusión**

El propósito de esta norma es promover los vínculos de las personas con discapacidad con sus familias, amigos y comunidades elegidas. También requiere que los servicios trabajen de manera conjunta con las personas para permitir su participación e inclusión reales.

Esta norma reconoce el papel que los servicios pueden desempeñar en posibilitar la contribución e inclusión de las personas con discapacidad y su valiosa participación en la comunidad, incluido el trabajo y el aprendizaje. Al cumplir esta norma, los servicios apoyarán y alentarán activamente a las personas para que tengan vínculos con sus familias y amigos y para que se sientan incluidas en las comunidades que hayan elegido. Esto debería basarse en los intereses, la identidad, el acervo y las aspiraciones del individuo. Y lo que es más importante, el centro de atención en el «papel valorado» debe ser uno que el individuo haya escogido. Los servicios también trabajarán con la comunidad en general para promover la participación y la inclusión.

La norma destaca la importancia de:

- promover un papel valorado para las personas con discapacidad en la vida pública y privada;
- los vínculos con la familia, los amigos y las comunidades elegidas;
- la participación económica y comunitaria, así como los beneficios asociados para el individuo y la comunidad en general;
- la participación basada en los intereses, la identidad, el acervo, las preferencias, las metas y las aspiraciones del individuo (que pueden cambiar con el paso del tiempo); y
- el papel de la familia, los amigos, cuidadores, defensores y otras organizaciones para promover la participación y la inclusión.

### **Derechos para las personas**

Tengo el derecho a participar en la comunidad que haya elegido. Asimismo, tengo el derecho a decidir cómo tengo contacto con mi familia, amigos y comunidad.

### **Resultados para las personas**

Sigo mis intereses, con el apoyo de mis servicios, familia, amigos, cuidadores o defensores.

### **Normas para el servicio**

El servicio trabaja con las personas y familias, amigos y cuidadores para promover oportunidades para la participación significativa y la inclusión activa en la sociedad.

## Indicadores de práctica

- 2:1 El servicio promueve activamente un papel valorado para las personas con discapacidad, que hayan elegido ellos mismos.
- 2:2 El servicio trabaja de manera conjunta con las personas para crear vínculos con la familia, los amigos y las comunidades que hayan elegido.
- 2:3 El personal comprende, respeta y facilita los intereses y preferencias del individuo, en relación con el trabajo, el aprendizaje, las actividades sociales y la conexión comunitaria con el paso del tiempo.
- 2:4 Cuando corresponda, el servicio trabajará con la familia, los amigos, el cuidador o defensor de un individuo para fomentar la conexión con la comunidad, la inclusión y la participación.
- 2:5 El servicio trabaja en colaboración con otras organizaciones y miembros de la comunidad con el fin de ayudar a las personas para que participen activamente en su comunidad.
- 2:6 El servicio utiliza estrategias que promueven la conexión cultural y comunitaria para los aborígenes y los isleños del estrecho de Torres.

## **Norma tres**

### **Resultados individuales**

El propósito de esta norma es promover enfoques centrados en las personas para la prestación de servicios, a través de los cuales, las personas guían y dirigen sus servicios y organizaciones de apoyo.

Se espera que los servicios utilizados por las personas con discapacidad sean flexibles y adaptados a las fortalezas y necesidades de cada persona, y que obtengan resultados positivos. Esto incluye la discapacidad de un individuo, así como la necesidad de que los proveedores de servicios identifiquen y respondan competentemente a cuestiones relacionadas con la edad, el género, la cultura, el acervo, el idioma, la fe, la identidad sexual, el estado civil y otros factores relevantes.

El logro de resultados individuales requiere la colaboración entre el individuo y el proveedor de servicios para garantizar la elección y la toma de decisiones activas. Esto significa un esfuerzo conjunto, basado en el respeto mutuo en lugar de que el servicio tome todas las decisiones. Un enfoque en los resultados individuales incluye que los individuos y los servicios trabajen de manera conjunta para analizar los progresos realizados con respecto a los resultados planificados y medibles.

La norma reconoce asimismo el papel potencial, con el consentimiento del individuo, de las familias, los amigos, cuidadores y defensores en la planificación, la prestación y el análisis. Alienta el diálogo activo entre un individuo, su familia, amigos, cuidadores y/o defensores y un servicio, en relación con la naturaleza del servicio o de la organización de apoyo prestados, al tiempo que se centra en las opciones restrictivas mínimas.

La norma destaca la importancia de:

- que las personas con discapacidad guíen y dirijan a sus organizaciones de apoyo con la ayuda de su familia, sus amigos, cuidadores y defensores (con su consentimiento);
- la planificación, implementación y revisión del servicio, en función de las fortalezas, necesidades y metas en la vida del individuo;
- la colaboración y el diálogo;
- la capacidad de respuesta a la diversidad; y
- las opciones restrictivas mínimas.

### **Derechos para las personas**

Tengo el derecho a guiar y dirigir las decisiones sobre mi vida y cómo me apoyan los servicios que utilizo.

### **Resultados para las personas**

Utilizo servicios y organizaciones de apoyo que aprovechan mis fortalezas y que me apoyan para alcanzar mis metas en la vida.

## **Normas para el servicio**

Los servicios y las organizaciones de apoyo se evalúan, planifican, proporcionan y examinan para desarrollar las fortalezas individuales y hacer posible que las personas alcancen sus metas.

## **Indicadores de práctica**

- 3:1 El servicio trabaja conjuntamente con un individuo y, con su consentimiento, con su familia, amigos, cuidador o defensor para identificar sus fortalezas, necesidades y metas en la vida.
- 3:2 La planificación, prestación y revisión del servicio se basa en la elección individual y se realiza en conjunto con un individuo y, con su consentimiento, con su familia, amigos, cuidador o defensor.
- 3:3 El servicio planifica, ofrece y revisa periódicamente los servicios o las organizaciones de apoyo en relación con los resultados medibles en la vida.
- 3:4 La planificación y la prestación del servicio responden a la diversidad, incluidos la discapacidad, la edad, el género, la cultura, el acervo, el idioma, la fe, la identidad sexual, el estado civil y otros factores relevantes.
- 3:5 El servicio colabora con otros proveedores de servicios en la planificación de la prestación de servicios y con el fin de apoyar la capacidad interna para responder a las diversas necesidades.



# Norma cuatro

## Comentarios y quejas

El propósito de esta norma es garantizar que tanto los comentarios positivos y negativos, las quejas y conflictos se gestionan eficazmente y se consideran como oportunidades de mejora. Para cumplir con esta norma, se exige a los proveedores de servicios que cuenten con sistemas eficaces y comunicados con claridad para abordar y resolver cuestiones planteadas por individuos, familias, amigos, cuidadores y defensores.

Esta norma reconoce que los comentarios puntuales y consistentes, incluidos los elogios y las quejas, son un factor clave para la mejora continua. Los servicios deberían contar con un abanico de oportunidades para recabar la opinión de los individuos, que abarquen desde comentarios diarios, consultas y participaciones formales, encuestas periódicas de satisfacción o grupos de consumidores.

Además, esta norma reconoce que las personas deben sentirse seguras a la hora de presentar una queja o dar una opinión negativa. Esto incluye la capacidad de acceder a mecanismos independientes para presentar quejas, recursos o conflictos sin temor a sufrir consecuencias negativas o a la pérdida del servicio. La norma incluye asimismo la capacidad de tener acceso a defensores y a información, apoyo, asesoramiento y representación independientes.

La norma destaca la importancia de:

- una comunicación clara y periódica sobre cómo proporcionar comentarios, incluido cómo presentar una queja;
- el uso de los comentarios y las quejas para impulsar constantemente las mejoras en el servicio;
- los sistemas para comentarios inclusivos, proactivos y periódicos;
- la gestión y resolución eficaces de las quejas;
- la gestión transparente de los conflictos; y
- el acceso a información, apoyo, asesoramiento y representación independientes, para garantizar que las personas puedan hacer comentarios o presentar una queja.

## Derechos para las personas

Tengo el derecho y la libertad para hacer comentarios positivos y negativos sobre todos los aspectos de las organizaciones de apoyo y servicios, y en consecuencia, espero ver mejoras. Asimismo, tengo derecho a asesoramiento y apoyo independientes para proporcionar comentarios o presentar una queja, cuando los necesite.

## Resultados para las personas

Dispongo de diversas formas para decir lo que pienso sobre las organizaciones de apoyo y los servicios, y desempeño un papel activo para determinar cómo mejorarán las cosas. Cuando proporciono comentarios o presento una queja, sé cómo acceder a apoyo y asesoramiento independientes.

## **Norma para el servicio**

Se buscan comentarios periódicos y se usan para las revisiones y la mejora a nivel del individuo y de toda la institución.

## **Indicadores de práctica**

- 4:1 Los individuos, las familias, los amigos, cuidadores y defensores reciben un respaldo activo para proporcionar comentarios, presentar quejas o resolver un conflicto sin temor a sufrir consecuencias negativas.
- 4:2 Los mecanismos para ofrecer comentarios, incluida la resolución de quejas, y cómo acceder a apoyo, asesoramiento y representación independientes, se comunican con claridad a los individuos, las familias, los amigos, cuidadores y defensores.
- 4:3 Las quejas se resuelven conjuntamente con el individuo, la familia, los amigos, cuidador o defensor, de manera proactiva y puntual.
- 4:4 El servicio busca y, conjuntamente con los individuos, las familias, los amigos, cuidadores y defensores, revisa periódicamente los comentarios sobre la prestación de servicios y las organizaciones de apoyo, como parte del proceso de mejora continua.
- 4:5 El servicio desarrolla una cultura de mejora continua, al usar los elogios, los comentarios y las quejas para planificar, ofrecer y revisar los servicios para los individuos y la comunidad.
- 4:6 El servicio gestiona los conflictos eficazmente.

## **Norma cinco**

### **Acceso al servicio**

El propósito de la norma es garantizar que el acceso a los servicios y las organizaciones de apoyo sea justo, equitativo y transparente, de forma que los individuos reciban apoyo cuando los servicios no estén disponibles y se identifiquen y eliminen los obstáculos al acceso. La norma se aplica en la entrada o el comienzo del servicio, el uso del servicio y, cuando proceda, al salir de o abandonar los procesos del servicio.

El acceso a los servicios y las organizaciones de apoyo depende de una serie de factores, entre los que se incluyen la ubicación, las necesidades identificadas de un individuo y la capacidad de recursos de un servicio.

Esta norma reconoce que los individuos deben recibir apoyo para entender los criterios y procesos relacionados con el acceso a, y el uso de un servicio. Esto también incluye explicaciones claras cuando un servicio no esté disponible para un individuo y derivaciones para las opciones de servicio alternativas.

La norma destaca la importancia de:

- una información accesible para responder a la diversidad de las necesidades;
- unos procesos transparentes y aplicados coherentemente en el comienzo y abandono del servicio;
- el suministro de información y derivaciones activas cuando un servicio no esté disponible;
- el valor de las alianzas con otras agencias y miembros pertinentes de la comunidad para permitir la derivación; y
- las revisiones periódicas para identificar y responder ante cualquier posible obstáculo al acceso.

### **Derechos para las personas**

Tengo el derecho a acceder a servicios basados en criterios justos, equitativos y transparentes, y a apoyo para derivaciones cuando un servicio no esté disponible.

### **Resultado para las personas**

Entiendo lo que el servicio ofrece; el acceso al servicio es justo y equitativo y recibo apoyo con otras opciones cuando no puedo acceder a un servicio.

### **Norma para el servicio**

El servicio gestiona el acceso, el comienzo y abandono de un servicio de una manera transparente, justa, equitativa y receptiva.

## Indicadores de práctica

- 5:1 El servicio busca y usa sistemáticamente comentarios de personas con discapacidad, sus familias, amigos y cuidadores para garantizar que el acceso sea justo, equitativo y transparente.
- 5:2 El servicio ofrece información accesible en diversos formatos sobre los tipos y la calidad de los servicios disponibles.
- 5:3 El servicio desarrolla, aplica, revisa y comunica el inicio y el abandono de un proceso del servicio.
- 5:4 El servicio desarrolla, aplica y revisa normas y prácticas relacionadas con los criterios de elegibilidad, la prioridad de acceso y las listas de espera.
- 5:5 El servicio supervisa y aborda los posibles obstáculos de acceso.
- 5:6 El servicio ofrece explicaciones claras cuando un servicio no está disponible, junto con información y apoyo en materia de derivaciones para un acceso alternativo.
- 5:7 El servicio colabora con otras organizaciones y miembros de la comunidad pertinentes para establecer y mantener una red de derivación de casos.

# Norma seis

## Gestión del servicio

El propósito de esta norma es garantizar que los servicios se gestionan de manera eficaz y eficiente. La misma exige que los servicios estén centrados en las personas y que garanticen flexibilidad para responder a las fortalezas y necesidades individuales. Asimismo exige que los servicios promuevan una cultura de mejora continua, como base para la prestación de servicios de calidad.

Es necesaria una serie de sistemas y procesos para respaldar la prestación de servicios de calidad, y las mismas se reflejan en la norma. La norma hace referencia a la participación activa de las personas con discapacidad, así como las familias, los amigos, cuidadores y defensores en la planificación, prestación y revisión de los servicios y las organizaciones de apoyo. El apoyo al aprendizaje organizativo y al desarrollo de habilidades se considera fundamental para una cultura de prestación de servicios de calidad y la mejora continua. Esto incluye apoyo y formación para el personal y los voluntarios. Además, una prestación de servicios que sea reflexiva en la práctica y basada en evidencias actuales, servirá de apoyo para conseguir los mejores resultados posibles para las personas.

La adhesión a marcos legislativos y reglamentarios relacionados con el lugar de trabajo es una expectativa dentro de la norma. Esto servirá para apoyar la responsabilidad a través de una buena gobernanza y permitirá que los servicios se presten en un entorno seguro, gracias a personal supervisado y debidamente cualificado.

La norma destaca la importancia de:

- una buena gobernanza y gestión en todos los aspectos de la planificación, desarrollo y prestación de los servicios;
- una comunicación clara al personal, personas con discapacidad y otras partes interesadas;
- una práctica basada en las evidencias y en la mejora continua;
- una serie de métodos para la participación activa de las personas con discapacidad y su familia, amigos, cuidadores y defensores, en la planificación, prestación y revisión a niveles individual, del servicio y organizativo; y
- cumplimiento de la reglamentación y legislación relacionadas con el lugar de trabajo, incluidas la salud y seguridad en el trabajo, la gestión de recursos humanos y la gestión financiera.

## Derechos para las personas

Tengo el derecho a servicios y organizaciones de apoyo que se administren con eficacia, se sometan a revisiones periódicamente, que sean responsables y actuales.

## Resultado para las personas

Mis fortalezas y necesidades reciben un apoyo eficaz a través de unos servicios bien gestionados.

## Norma para el servicio

El servicio cuenta con una gestión del servicio eficaz y responsable, así como liderazgo para maximizar los resultados para las personas.

## Indicadores de práctica

- 6:1 El personal que trabaja en primera línea y los órganos rectores y de gestión están debidamente cualificados, capacitados y reciben el apoyo adecuado.
- 6:2 La práctica se basa en evidencias y opciones restrictivas mínimas, y cumple los requisitos contractuales, reglamentarios y legislativos.
- 6:3 El servicio documenta, supervisa y usa eficazmente sistemas de gestión, incluidas la salud y seguridad en el trabajo, la gestión de recursos humanos y la gestión financiera.
- 6:4 El servicio cuenta con procesos de supervisión de comentarios, aprendizaje y reflexión que apoyan la mejora continua.
- 6:5 El servicio tiene una visión, una misión y unos valores organizativos claramente comunicados, que son coherentes con las prácticas actuales.
- 6:6 El servicio tiene sistemas para fortalecer y mantener las capacidades organizativas, con el fin de apoyar directamente el logro de metas y resultados individuales.
- 6:7 El servicio usa enfoques centrados en las personas, incluida la participación activa de las personas con discapacidad, las familias, los amigos, cuidadores y defensores para revisar las políticas, prácticas, procedimientos y la prestación de servicios.

# Normas Nacionales para los servicios destinados a la discapacidad (National Standards for Disability Services) - Tabla resumen

Los principios relativos a los derechos humanos prevalecen en todas las Normas Nacionales

**Tabla 1: Derechos para las personas**

1. Derechos	2. Participación e inclusión	3. Resultados individuales	4. Comentarios y quejas	5. Acceso al servicio	6. Gestión del servicio
Tengo derecho a ejercer el control y elegir cuándo utilizo los servicios o las organizaciones de apoyo. También tengo derecho a la dignidad del riesgo y a no ser objeto de discriminación o maltrato.	Tengo el derecho a participar en la comunidad que haya elegido. Asimismo, tengo el derecho a decidir cómo tengo contacto con mi familia, amigos y comunidad.	Tengo el derecho a guiar y dirigir las decisiones sobre mi vida y cómo me apoyan los servicios que utilizo.	Tengo el derecho y la libertad para hacer comentarios positivos y negativos sobre todos los aspectos de las organizaciones de apoyo y servicios. Asimismo, tengo derecho a asesoramiento y apoyo independientes para proporcionar comentarios o presentar una queja, cuando los necesite.	Tengo el derecho a acceder a servicios basados en criterios justos, equitativos y transparentes, y a apoyo para derivaciones cuando un servicio no esté disponible.	Tengo el derecho a servicios y organizaciones de apoyo que se administren con eficacia, se sometan a revisiones periódicamente, que sean responsables y actuales.

**Tabla 2: Resultados para las personas**

1. Derechos	2. Participación e inclusión	3. Resultados individuales	4. Comentarios y quejas	5. Acceso al servicio	6. Gestión del servicio
<p>Puedo tomar decisiones sobre los servicios y las organizaciones de apoyo que utilizo, y cómo los uso. Cuando utilizo un servicio u organización de apoyo, me siento respetado y seguro.</p>	<p>Sigo mis intereses, con el apoyo de mis servicios, familia, amigos, cuidadores o defensores.</p>	<p>Utilizo servicios y organizaciones de apoyo que aprovechan mis fortalezas y que me apoyan para alcanzar mis metas en la vida.</p>	<p>Dispongo de diversas formas para decir lo que pienso sobre las organizaciones de apoyo y los servicios, y desempeño un papel activo para determinar cómo mejorarán las cosas. Cuando proporciono comentarios o presento una queja, sé cómo acceder a apoyo y asesoramiento independientes.</p>	<p>Entiendo lo que el servicio ofrece; el acceso al servicio es justo y equitativo y recibo apoyo con otras opciones cuando no puedo acceder a un servicio.</p>	<p>Mis fortalezas y necesidades reciben un apoyo eficaz a través de unos servicios bien gestionados.</p>



**Tabla 3: Normas para los servicios**

1. Derechos	2. Participación e inclusión	3. Resultados individuales	4. Comentarios y quejas	5. Acceso al servicio	6. Gestión del servicio
<p>El servicio promueve los derechos de las personas a la libertad de expresión, autodeterminación y toma de decisiones, y previene de modo activo el abuso, el maltrato, el abandono y la violencia.</p>	<p>El servicio trabaja con las personas y familias, amigos y cuidadores para promover oportunidades para la participación significativa y la inclusión activa en la sociedad.</p>	<p>Los servicios y las organizaciones de apoyo se evalúan, planifican, proporcionan y examinan para desarrollar las fortalezas individuales y hacer posible que las personas alcancen sus metas.</p>	<p>Se buscan comentarios periódicos y se usan para las revisiones y la mejora a nivel del individuo y de toda la institución.</p>	<p>El servicio gestiona el acceso, el comienzo y abandono de un servicio de una manera transparente, justa, equitativa y receptiva.</p>	<p>El servicio cuenta con una gestión del servicio eficaz y responsable, así como liderazgo para maximizar los resultados para las personas.</p>

---

Los principios de la gestión de la calidad respaldan todas las Normas Nacionales