Departamento de Servicios de Desarrollo

Mancomunidad de Massachusetts
Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos

Exenciones basadas en el hogar y la comunidad (HCBS):
Manual para individuos y familias

Unidad de Gestión de Exenciones del DDS
Revisado: Agosto 2023

Índice

Introducción **3**

¿Qué son las exenciones HCBS? **3**

Exenciones del DDS para adultos con discapacidad intelectual **4**

Exención de apoyo para adultos 4

Exención de vida comunitaria 5

Exención por apoyo intensivo 6

Criterios de elegibilidad para la exención 7

Acceso a las exenciones 7

Otros servicios de MassHealth 8

Servicios de exención: Elección, portabilidad, selección de proveedores **8**

Solicitud de servicios 8

Su prioridad para los servicios 9

Elección de un proveedor de servicios 9

Sus servicios son "portátiles" 10

Solicitar un cambio de proveedor de servicios 11

Cómo elegir el método de prestación de servicios que más le conviene 12

Modelo tradicional 12

Agencia con modelo de elección 13

Modelo de programa dirigido por el participante 13

Anexos

Elección de un proveedor de servicios: Guía para los participantes en la exención **15**

Introducción

El Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) ha creado este manual para presentarle las exenciones de los Servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS). Las exenciones son programas de servicios basados en la comunidad. Son una asociación federal y estatal, gestionado por la Mancomunidad de Massachusetts a través de MassHealth (Medicaid). En las siguientes páginas, encontrará información relativa a los distintos tipos de exenciones que se ofrecen a los adultos con discapacidad intelectual, así como información correspondiente a los servicios de las exenciones y a las opciones y flexibilidades de las que dispone respecto a en la forma en que se le facilitan.

¿Qué son las exenciones HCBS?

En Massachusetts, las exenciones de los Servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) son programas de apoyo basados en la comunidad, financiados a través de una combinación de fondos estatales y federales. Se llama "exención", ya que es un acuerdo que tiene el estado con el programa federal Medicaid para dejar de lado o "renunciar" a algunas normas de Medicaid para que usted pueda tener más opciones sobre los servicios que recibe y cómo se le proporcionan.

Anteriormente, los fondos de Medicaid solo estaban disponibles para los servicios proporcionados en instituciones. A medida que crecían los sistemas de servicios comunitarios, el Congreso reconoció que las personas podían beneficiarse de los servicios domiciliarios y comunitarios como alternativa a la atención institucional, y creó las exenciones HCBS para que las personas puedan elegir dónde se proporcionan sus servicios, ya sea en la comunidad o en un Centro de cuidados intermedios para personas con discapacidad intelectual (ICF/IID). Al formar parte de este programa, Massachusetts recibe financiación del programa federal Medicaid para aproximadamente la mitad del costo de sus servicios.

Todos los estados que aplican una exención deben cumplir ciertas normas y reglamentos federales que rigen el programa para poder recibir financiación federal. Estas normas explican cómo Massachusetts:

- ✓ Garantizará la salud y el bienestar de las personas inscritas en la exención;
- ✓ Se asegurará de que todos los proveedores de servicios están calificados;
- ✓ Garantizará que las personas puedan elegir quién les prestará sus servicios.

Sus servicios de exención se financian de diferentes maneras. Entre ellas están los acuerdos de cuotas con los proveedores que hacen negocios con el DDS (proveedores calificados) y los contratos entre el DDS y el proveedor calificado. El DDS también tiene un contrato con otro tipo

de agencia que le ayudará a gestionar su dinero y su presupuesto y a pagar a las personas que desee contratar (intermediario fiscal). Cada año, el DDS recibe una asignación de fondos de la legislatura estatal para financiar los servicios. El DDS paga los servicios a través del mecanismo financiero que usted haya elegido. A continuación, el DDS envía una factura a la agencia federal de Medicaid solicitando el reembolso de aproximadamente la mitad del costo de sus servicios. La agencia federal de Medicaid devuelve ese dinero a la tesorería estatal.

Exenciones del DDS para adultos con discapacidad intelectual:

El DDS ofrece tres exenciones principales de HCBS para adultos con discapacidad intelectual, que incluyen la Exención de apoyo para adultos, la Exención de vida comunitaria y la Exención por apoyo intensivo.

La **Exención de apoyo para adultos** proporciona servicios a las personas que cumplen los criterios de elegibilidad y requieren al menos un servicio de exención basado en el hogar y la comunidad al mes. Estas personas no necesitan los servicios que se prestan en la Exención de vida comunitaria ni en la Exención por apoyo intensivo. Estos individuos viven en su hogar familiar, en un hogar de cuidado temporal para adultos o de forma independiente y no requieren cuidados las 24 horas del día. Sus necesidades de salud y bienestar pueden satisfacerse en el hogar familiar o en la comunidad. Los servicios de la exención pueden diferir en función de la modalidad de vida del individuo. El individuo solo recibirá los servicios que necesite para permanecer de forma segura en la comunidad. La Exención de apoyo para adultos puede apoyar la dirección del participante ofreciéndole tanto el presupuesto como la autoridad del empleador para servicios específicos si el individuo está interesado.

Los servicios ofrecidos en el marco de la Exención de apoyo para adultos son:

- Acompañante adulto
- Tecnología asistencial
- Apoyo conductual y consulta
- Tareas
- Ayudas diurnas comunitarias
- Formación familiar
- Empleo asistido en grupo
- Modificaciones y adaptaciones del hogar
- Bienes y servicios individuales

- Ayudas diurnas individualizadas
- Ayudas a domicilio individualizadas
- Empleo individual con apoyo
- Apoyo entre iguales
- Asistencia y supervisión remotas
- Alivio
- Equipos y suministros médicos especializados
- Estabilización
- Transporte
- Modificación del vehículo

La **Exención de vida comunitaria** proporciona servicios a las personas que cumplen los criterios de elegibilidad y requieren al menos un servicio de exención basado en el hogar y la comunidad al mes. Estos individuos requieren más apoyo que los de la Exención de apoyo para adultos, pero menos que los de la Exención por apoyo intensivo. Estas personas viven en su hogar familiar, en un hogar de cuidado temporal para adultos, con un cuidador que vive con ellos o de forma independiente y no requieren cuidados las 24 horas del día. Sus necesidades de salud y bienestar pueden satisfacerse en el hogar familiar o en la comunidad. Los servicios de la exención pueden diferir en función de la modalidad de vida del individuo. El individuo solo recibirá los servicios que necesite para permanecer de forma segura en la comunidad. La Exención para Exención de vida comunitaria puede apoyar la dirección del participante ofreciendo tanto el presupuesto como la autoridad del empleador para servicios específicos si el individuo está interesado.

Los servicios que se ofrecen en el marco de la Exención de vida comunitaria son:

- Acompañante adulto
- Tecnología asistencial
- Apoyo conductual y consulta
- Tareas
- Ayudas diurnas comunitarias
- Formación familiar
- Empleo asistido en grupo
- Modificaciones y adaptaciones del hogar

- Bienes y servicios individuales
- Ayudas diurnas individualizadas
- Ayudas a domicilio individualizadas
- Empleo individual con apoyo
- Cuidadora interna
- Apoyo entre iguales
- Asistencia y supervisión remotas
- Alivio
- Equipos y suministros médicos especializados
- Estabilización
- Transporte
- Modificación del vehículo

La **Exención por apoyo intensivo** proporciona servicios a las personas que cumplen los criterios de elegibilidad y requieren supervisión y apoyo las 24 horas del día, los siete días de la semana, debido a importantes necesidades de apoyo conductual, médico y/o físico. Los servicios de la exención pueden diferir en función de la modalidad de vida del individuo. El individuo solo recibirá los servicios que necesite para permanecer de forma segura en la comunidad. La Exención por apoyo intensivo puede apoyar la dirección del participante, ofreciendo tanto presupuesto como autoridad del empleador para servicios específicos si el individuo está interesado.

Los servicios ofrecidos en el marco de la Exención por apoyo intensivo son:

- Acompañante adulto
- Tecnología asistencial
- Apoyo conductual y consulta
- Tareas
- Ayudas diurnas comunitarias
- Formación familiar
- Empleo asistido en grupo

- Modificaciones y adaptaciones del hogar
- Bienes y servicios individuales
- Ayudas diurnas individualizadas
- Ayudas a domicilio individualizadas
- Empleo individual con apoyo
- Cuidadora interna
- Apoyo entre iguales
- Servicios de colocación (vida compartida) - Ayudas 24 horas
- Asistencia y supervisión remotas
- Habilitación residencial
- Alivio
- Equipos y suministros médicos especializados
- Estabilización
- Servicios de asistencia transitoria
- Transporte
- Modificación del vehículo
- Compartir el hogar las 24 horas

Criterios de elegibilidad para la exención:

Para que un individuo sea elegible para las exenciones del DDS, debe cumplir los siguientes requisitos federales de exención:

- ✓ Ser una persona con una discapacidad intelectual determinada por el DDS;
- ✓ Ser elegible y estar inscrito en MassHealth Standard;
- ✓ Tener al menos 22 años o más;
- ✓ Cumplir el "nivel de atención" establecido para la exención; esto significa que sus necesidades evaluadas son lo suficientemente importantes como para requerir un nivel de atención de centro de enfermería (NF), de centro de cuidados intermedios para personas con discapacidad intelectual (ICF/IID) o de hospital;

- ✓ Aceptar recibir los servicios en la comunidad y no en una institución; y
- ✓ Ser evaluado por el DDS para necesitar uno o más servicios de exención.

Acceso a las exenciones:

Si está interesado en solicitar una de las exenciones, deberá completar una solicitud de exención. Su coordinador de servicios puede proporcionarle una solicitud y también puede encontrarlas en el sitio web del DDS (Solicitudes de exención del DDS).

Una vez recibida la solicitud, el DDS evaluará sus necesidades y determinará si cumple con los requisitos de elegibilidad. Cumplir con los requisitos de elegibilidad no garantiza el acceso a la exención. Cada exención tiene un límite en el número de personas que pueden ser atendidas cada año de exención. Además, el DDS tiene autoridad para limitar la inscripción en las exenciones en función de la disponibilidad de fondos para nuevos participantes en las mismas.

Si está inscrito en una exención y cree que sus necesidades han cambiado y requieren una exención diferente, puede solicitar que se le inscriba en una exención diferente completando una nueva solicitud o hablando con su coordinador de servicios. Solo puede estar inscrito en una exención a la vez.

Otros servicios de MassHealth:

Una persona inscrita en una de las exenciones del DDS puede seguir recibiendo todos los demás servicios de MassHealth que se hayan determinado médicamente necesarios. Podrían incluir atención médica, cuidados de enfermería, auxiliares de salud a domicilio, servicios de asistente personal y cualquier otro servicio que esté disponible a través del plan estatal MassHealth.

Servicios de exención: Elección, portabilidad, selección de proveedores

Solicitud de servicios:

Una vez que se haya determinado que reúne los requisitos para recibir los servicios del DDS, se le remitirá a la oficina local del área, las cuales son oficinas regionales del DDS que se encuentran en todo el estado. La Oficina de área hablará con usted sobre los tipos de servicios que se ofrecen, y usted podrá comunicarles qué servicio(s) está solicitando. Una vez que le haya dicho al DDS qué servicio(s) solicita, le realizarán una evaluación llamada MASSCAP, o Proceso de Evaluación Integral de Massachusetts:

- ✓ El MASSCAP es la forma en que el DDS determina si usted reúne los requisitos para recibir servicios y qué tipo de servicios necesita. En ocasiones, los servicios que usted desea pueden diferir de los que el DDS determina que necesita a través de su evaluación. Por ejemplo, es posible que desee vivir de forma independiente, pero que la

evaluación determine que primero necesita seguir desarrollando algunas de las habilidades necesarias para poder vivir sin el apoyo del personal, como cocinar, hacer un presupuesto y las tareas domésticas. El Departamento solo puede proporcionarle los servicios que se haya evaluado que usted necesita, de acuerdo con las políticas del DDS. Las personas encargadas de completar el MASSCAP son del equipo de admisión y elegibilidad del DDS y/o son del equipo MASSCAP de la Oficina de área. Puede encontrar más información sobre el proceso MASSCAP en la página web del DDS (www.mass.gov/dds) o en el siguiente enlace: Preguntas frecuentes sobre MASSCAP (https://www.mass.gov/doc/masscap-faqs-0/download)

Su prioridad para los servicios :

A través de la evaluación MASSCAP, el DDS recopila la información necesaria para tomar una decisión sobre los servicios que necesita y cuándo puede esperar recibirlos.

Una vez completado el *MASSCAP*, recibirá una Carta de Prioridad en la que se le informará de los servicios que está calificado para recibir y se le dará una idea de cuándo puede esperar empezar a recibir los servicios.

Elección de un proveedor de servicios :

Los participantes de una exención tienen derecho a elegir un proveedor de servicios entre cualquier proveedor dispuesto y calificado del estado. En internet puede encontrar un directorio de proveedores de servicios del DDS y sus programas (www.massreallives.org). A la hora de elegir un proveedor, es importante que piense detenidamente en lo que es importante para usted, reúna toda la información posible para poder tomar una decisión informada y busque el apoyo de personas de confianza para tomar esta decisión.

Entre las personas que pueden ayudarle a pensar detenidamente y proporcionarle información se encuentran sus familiares y amigos, el personal que trabaja con usted en la actualidad, su coordinador de servicios del DDS y los autogestores que ya han pasado por este proceso. A la hora de elegir al proveedor que le prestará sus servicios, es importante que reúna información de tantas formas como pueda.

Algunas maneras de conocer mejor sus opciones son:

- ✓ Leer sobre los proveedores de servicios;
- ✓ Visitar la oficina del proveedor de servicios;
- ✓ Entrevistar al personal;
- ✓ Visitar y observar algunos de los servicios ofrecidos por el proveedor de servicios;

- ✓ Hablar con otras personas que reciben servicios del proveedor de servicios.

Las siguientes son algunas cosas importantes que debe recordar:

- ✓ En línea puede encontrar un directorio de proveedores de servicios del DDS y sus programas (www.massreallives.org). También puede solicitar a su coordinador de servicios una lista impresa de todos los proveedores calificados. Los proveedores de servicios no prestan servicios en todas las ciudades/pueblos, por lo que es importante que decida dónde desea recibir su servicio y, a continuación, elija un proveedor de servicios que trabaje en esa ciudad.
- ✓ No todos los proveedores de servicios tendrán vacantes disponibles para ayudarle.
- ✓ El transporte a sus servicios también puede afectar al lugar donde puede recibirlos.
- ✓ Aunque la mayoría de los proveedores son operados por organizaciones privadas, algunos proveedores son operados por el estado. En situaciones en las que el único proveedor de servicios apropiado y disponible para usted esté operado por el estado, recibirá una notificación por escrito que se lo hará saber:
    1. Su proveedor está gestionado por el estado de Massachusetts.
    2. Tiene derecho, a través de un proceso de resolución de disputas, a que el Equipo de Resolución de Disputas del DDS realice una revisión independiente de los proveedores disponibles y se asegure de que sus servicios se prestan sin ningún conflicto de intereses.
- ✓ Puede entrevistar al personal del proveedor de servicios sobre las cosas que son importantes para usted.
- ✓ Puede visitar los sitios de los programas para ver cómo son y qué hace la gente.
- ✓ Consulte el material anexado titulado *"Cómo elegir un proveedor de servicios: Guía para los participantes de la exención"* que contiene ideas detalladas sobre las preguntas que puede hacer a los proveedores de servicios para encontrar el que mejor se adapte a usted.

Su coordinador de servicios también puede ayudarle a recopilar esta información, a navegar por las distintas páginas web, a responder a las preguntas que pueda tener sobre el material escrito, a concertar visitas con el proveedor de servicios y a pensar qué tipo de preguntas hacer en función de lo que sea importante para usted.

Sus servicios son "portátiles"

Portabilidad significa que usted tiene el control sobre sus servicios y que puede elegir que sus servicios se trasladen a otro proveedor de servicios en la mayoría de las circunstancias. Este es un aspecto importante de la exención. El DDS se compromete a crear oportunidades para que las personas puedan elegir en busca de un futuro personal. Si recibe servicios de exención, sus

servicios son transferibles; sin embargo, solo podrá recibir un servicio que se haya evaluado que necesita a través del MASSCAP.

Cómo solicitar un cambio en su proveedor de servicios

Para alguien que ya tiene servicios y está buscando un cambio de proveedor de servicios, el proceso para elegir un nuevo proveedor de servicios es diferente al de encontrar un proveedor por primera vez. Puede solicitar cambiar de proveedor de servicios en cualquier momento. Lo primero que debe hacer es comunicar al DDS que desea cambiar de proveedor de servicios. Puede ponerse en contacto con su coordinador de servicios o llamar a la Oficina de área y pedir hablar con el director de zona.

Una vez que la DDS sepa que desea cambiar de proveedor de servicios, se le preguntará por qué desea un cambio. Si tiene algún problema con el proveedor de servicios y éste es el motivo del cambio, se hará todo lo posible para abordar y resolver el problema. La DDS cree que es mejor para todos recibir buenos servicios dondequiera que estén. Las personas no deberían tener que mudarse o cambiar de proveedor de servicios para obtener buenos servicios. Las mudanzas causan muchos trastornos en la vida de las personas y se hará todo lo posible para evitarlo.

Su actual proveedor de servicios puede proponerle un plan para abordar sus preocupaciones proporcionándole sus apoyos de diferente manera. Tendrá la oportunidad de discutir el plan propuesto y pensar si está satisfecho con él. Si está de acuerdo con el nuevo plan, el proveedor de servicios y la Oficina de área colaborarán para finalizarlo. Una vez alcanzado el acuerdo, su coordinador de servicios se asegurará de que se realicen los cambios que ha solicitado.

Si sigue queriendo cambiar de proveedor de servicios, incluso después de considerar otras opciones con su proveedor de servicios actual:

- ✓ El DDS le ayudará a reunir la información que necesita para tomar una decisión sobre la elección del proveedor de servicios.
- ✓ Es importante que piense muy detenidamente en cambiar de proveedor de servicios porque un cambio así tiene un gran impacto en su vida.
- ✓ Su familia y sus amigos pueden ayudarle a decidir qué proveedor de servicios desea. La decisión es suya.
- ✓ Su coordinador de servicios le proporcionará información sobre todos los proveedores de servicios calificados, los servicios que prestan, las direcciones de las páginas web de los proveedores, material escrito sobre los servicios y normas del DDS. También puede buscar proveedores de servicios en Internet (www.massreallives.org).

Una vez que elija un proveedor de servicios concreto, se le ofrecerá una apertura adecuada cuando se produzca. El DDS puede rechazar su solicitud de cambio a un proveedor de servicios

específico si considera que su salud o la de otras personas correrán peligro con el traslado. Por ejemplo, si padece una enfermedad que requiere cuidados de enfermería, necesitará un hogar que disponga de enfermería. No sería seguro para usted vivir en un hogar en el que no se disponga de enfermería. Es importante recordar que el DDS tendrá en cuenta las necesidades de todas las personas atendidas y, por lo tanto, cambiar de proveedor de servicios puede llevar tiempo.

Después de cambiar de proveedor de servicios, probablemente se sentirá diferente durante un tiempo. Su personal será nuevo y las personas con las que vive o trabaja también podrían ser diferentes. Es un gran cambio, por lo que es importante que se mantenga en contacto con personas en las que confíe mientras se acostumbra a las nuevas personas de su vida. A lo largo del año, su Plan de Servicio Individual (ISP) le servirá de control de satisfacción. Su coordinador de servicios hablará con usted sobre cómo le están funcionando las nuevas disposiciones y también hablará con sus proveedores sobre sus progresos.

Cómo elegir el mejor método de prestación de servicios para usted

Como participante de la exención, puede elegir cómo se le prestan los servicios. El DDS ha desarrollado opciones de prestación de servicios que ofrecen a las personas más capacidad de decisión y control sobre los servicios que necesitan (y los que no) y sobre cómo pueden prestarse los servicios para ayudarles mejor.

Puede obtener más información sobre sus opciones de prestación de servicios en línea (www.mass.gov/doc/choosing-your-dds-adult-services/).

Existen tres tipos de modelos de prestación de servicios:

- Tradicional
- Agencia con elección
- Programa dirigido por el participante

¿Qué es el modelo tradicional?

El modelo tradicional es el modelo de servicio más común en Massachusetts.

En este modelo, la agencia proveedora (calificada y con licencia) contrata directamente con el DDS para proporcionar una variedad específica de apoyos (por ejemplo, vida compartida, residencias comunitarias, apoyos independientes, programas de empleo y de día, apoyo familiar) para el individuo.

La agencia tiene plena autoridad y responsabilidad para contratar, formar, supervisar y pagar a los empleados.

Las personas, sus familias y los equipos de servicio elaboran ISPs y aportan su opinión sobre otras decisiones cotidianas.

La agencia proveedora tiene la responsabilidad de gestionar todos los aspectos del presupuesto para que los servicios y el ISP se presten de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables, las normativas del DDS y de otros estados, así como otros requisitos del DDS.

¿Qué es el modelo de agencia con elección?

El modelo de agencia con elección permite a las personas y a las familias elegir y supervisar a su personal y adquirir bienes y servicios, sin tener que responsabilizarse de las obligaciones normativas, contables, jurídicas y técnicas asociadas a ser empleador y comprador.

En este modelo, el individuo/familia Y la agencia proveedora son responsables de la contratación del personal, de todas las obligaciones de un empleador y de la compra adecuada de todos los demás bienes y servicios. El proveedor gestiona ciertos aspectos del presupuesto para garantizar el cumplimiento de las leyes federales y estatales aplicables, los reglamentos del DDS y de otras agencias estatales, y otros requisitos del DDS.

La persona/familia selecciona a los empleados (que pueden ponerse a su disposición a través de la agencia), establece las horas de trabajo y las tareas a realizar, se encarga de la supervisión y gestión diaria de los empleados y determina cuándo deja de necesitarse a esa persona.

La agencia y el individuo/familia comparten la formación y la evaluación de los empleados.

¿Qué es el modelo de Programa dirigido por el participante?

El Programa dirigido por el participante (PDP) ofrece la mayor flexibilidad para organizar y personalizar los apoyos en función de las necesidades y preferencias del individuo. El individuo puede contratar a su propio personal de apoyo y tomar otras decisiones sobre cómo utilizar su asignación financiada por el DDS.

En el modelo dirigido por el participante, la persona autodirigida toma sus propias decisiones, determina cómo se gasta su financiación del DDS en servicios, ayudas y bienes (dentro de las directrices del DDS) y asume la responsabilidad de las decisiones que toma.

Un intermediario fiscal (FI) actúa como agente de los individuos y las familias y es responsable de todos los pagos. El FI paga al personal de apoyo y otros bienes y servicios de acuerdo con el presupuesto de los participantes. El FI se encarga de la supervisión financiera y la elaboración de informes y garantiza el cumplimiento de todas las leyes federales y estatales aplicables, de las normativas del DDS y de otras agencias estatales, así como de otros requisitos del DDS.

Un agente de apoyo, normalmente un coordinador de servicios del DDS, ayuda a la persona a definir sus necesidades y sueños a través de un proceso de planificación centrado en la persona que desemboca en un Plan de servicio individual (ISP). El agente de ppoyo ayuda a la persona a crear y gestionar un presupuesto dentro de los recursos asignados y a desarrollar una red de servicios/apoyos.

El agente de apoyo también actúa en nombre de la persona para organizar los servicios necesarios, proporciona información sobre los recursos apoya a la persona en la evaluación de la eficacia de los apoyos.

El presupuesto individual es un mecanismo que permite al participante dirigir y gestionar la prestación de los servicios que utiliza. Al utilizar el presupuesto, un individuo tiene el control de una cantidad específica de fondos y la responsabilidad y libertad de adquirir apoyos, bienes y servicios de diversas fuentes.

El DDS completa el proceso para calificar al personal contratado por el individuo. Todo el personal empleado en este modelo debe:

- ✓ Tener al menos 18 años;
- ✓ Tener un Información sobre antecedentes penales (CORI);
- ✓ Tener un diploma de bachillerato o un certificado GED.

ANEXO 1

Elegir un proveedor de servicios: Guía para los participantes de la exención

El siguiente material contiene ideas sobre preguntas y observaciones que usted y su familia pueden hacer a los proveedores de servicios para ayudarle a decidir qué proveedor le conviene más.

Historia y misión del proveedor de servicios

- ✓ ¿Cuánto tiempo lleva prestando servicios? ¿Qué tipo de servicios presta?
- ✓ ¿Dónde prestan sus servicios: en qué ciudades y pueblos?
- ✓ ¿Cómo se asegura de que las personas están satisfechas con sus servicios? Cuando hay un conflicto, ¿cómo responde?
- ✓ ¿Cómo apoya la autodefensa (que las personas hablen por sí mismas) y la autodeterminación (que gestionen sus propios servicios)?
- ✓ ¿Participan personas con discapacidad en su Consejo de Administración, Comité de Derechos Humanos u otros grupos de proveedores de servicios?
- ✓ ¿Forman parte las familias de personas con discapacidad de su consejo de administración, comité de derechos humanos u otros grupos de proveedores de servicios?

Personal

- ✓ ¿Cómo se encuentra al personal? ¿Cómo se comprueban sus antecedentes? ¿Cómo se me incluirá en la selección y evaluación del personal que trabaja conmigo?
- ✓ ¿Cómo está formado el personal para trabajar conmigo? ¿Cómo estaré seguro de que saben cómo apoyarme para alcanzar mis objetivos? ¿Tendré la oportunidad de ayudar a formar al personal que trabaja conmigo sobre lo que funciona mejor para mí?
- ✓ ¿Cuánto tiempo suele permanecer el personal en su empresa? ¿Hay mucha rotación o el personal permanece mucho tiempo? ¿Puedo conocer a algunos de sus empleados?
- ✓ ¿Cómo responden a las quejas sobre la forma en que el personal trabaja conmigo o con otras personas?

Actividades sociales y comunitarias

- ✓ ¿Cómo ayuda a las personas a mantener sus relaciones con la familia y los amigos? ¿Cómo me ayudará a conocer gente nueva?
- ✓ ¿Cómo gestiona el transporte para ayudar a la gente a llegar a donde tiene que ir?
- ✓ ¿Cómo ayuda a las personas a conectarse y mantenerse conectadas con sus comunidades?
- ✓ ¿Cómo me apoyarán para hacer contribuciones a mi comunidad?
- ✓ ¿Podré salir por mi cuenta a hacer las cosas que me gustan o tendré que ir con mis compañeras de casa?

Salud y bienestar

- ✓ ¿Cómo me apoyarán para tener la mejor salud posible?
- ✓ ¿Cómo ayuda a la gente a aprender sobre nutrición y ejercicio?
- ✓ ¿Cómo se gestionan las emergencias de salud?
- ✓ ¿Cómo se gestionan otro tipo de emergencias?
- ✓ ¿Cómo puede asegurarse de que las personas estén seguras y protegidas de cualquier daño y, al mismo tiempo, darles la oportunidad de correr riesgos?

Visita al lugar - Aspectos a considerar

- ✓ ¿La casa o el lugar de trabajo están limpios por dentro y por fuera? ¿Presenta una imagen positiva para el vecindario y la comunidad? ¿Puede imaginarse viviendo o trabajando aquí?
- ✓ Cuando visita una casa, ¿quién abría la puerta de la casa, las personas que viven en ella o el personal? ¿Fue respetuoso el personal que conoció?
- ✓ ¿La casa parece y se siente como un hogar? ¿Tienen las personas la oportunidad de decorar la casa a su gusto? ¿Las personas tienen posesiones personales?
- ✓ Al visitar un lugar de trabajo, ¿tenía la gente cosas que hacer durante su visita? ¿Fue respetuoso el personal que conoció?
- ✓ ¿Este sitio físico cumpliría con sus necesidades?

Preguntas a los proveedores de servicios de empleo

- ✓ ¿Cómo determinarán qué tipo de trabajo sería bueno para mí?
- ✓ ¿Cómo me ayudará a encontrar trabajo?
- ✓ ¿Cómo me prepararán para las entrevistas de trabajo?
- ✓ ¿Cómo me ayudarán a aprender a encajar en la red social de mi trabajo?
- ✓ ¿Cuánto dinero ganan de media las personas a las que apoya?
- ✓ ¿Cuántas horas a la semana trabaja la gente por término medio?
- ✓ ¿Cuánto tarda la gente en encontrar trabajo?
- ✓ ¿Cuánto tiempo conserva la gente su trabajo por término medio?
- ✓ ¿Qué tipo de apoyo ofrecen a las personas desempleadas (grupos de apoyo, programas de formación, etc.)?
- ✓ ¿Qué tipo de apoyo me proporcionarán para ayudarme a conseguir transporte para ir y volver del trabajo?