



Tarjeta de resultados para elegir una IRIS Consultant Agency (ICA) Preguntas frecuentes

¿Cuál es el propósito de la tarjeta de resultados?

El propósito de la tarjeta de resultados es ayudarle a elegir una IRIS consultant agency (ICA) en función de los factores que son más importantes para usted. La tarjeta de resultados le facilita información acerca de cómo se sienten los participantes actuales en relación con su ICA (agencia consultora de IRIS) y cómo cumplen las ICAs con los estándares estatales. La tarjeta de resultados también le proporciona información de contacto y otros datos sobre las ICAs que tiene a su disposición para que elija.

¿De dónde provienen los datos de la tarjeta de resultados?

Los datos de la tarjeta de resultados provienen de varias fuentes:

- **Los resultados de la sección de la encuesta para participantes** provienen de la encuesta estatal de satisfacción para participantes del año 2019
- **La sección de calidad y cumplimiento** muestra los resultados del expediente estatal anual de IRIS
- **La sección de características del consultor de IRIS** y la sección de información adicional muestran datos aportados por las ICAs acerca de su organización

¿Qué es la encuesta de satisfacción para participantes?

La encuesta de satisfacción para participantes es un conjunto anual de preguntas que se envían por correo a participantes actuales de cada ICA para obtener sus opiniones acerca de su experiencia con su ICA. El estado recopila y analiza las respuestas a la encuesta para descubrir el grado de felicidad de los participantes respecto a su consultor de IRIS, el grado de compromiso respecto a la creación del plan de ayuda y servicios individuales y el grado de ayuda que reciben de su ICA para satisfacer sus necesidades.

¿Qué es la revisión del expediente de IRIS?

La revisión del expediente de Iris es una evaluación que valora cómo las ICAs cumplen con ciertos estándares de rendimiento establecidos por el estado. Esta revisión la realiza cada año por una organización externa de revisión de calidad. La intención de la misma es asegurarse de que la ICA cuenta con políticas, procedimientos y procesos para prestar servicios de calidad excelente a los participantes.

¿Qué significa sin afán de lucro y con afán de lucro?

La sección del tipo de agencia en la tarjeta de resultados describe qué tipo de organización es cada MCO. Una organización sin afán de lucro es un grupo organizado con fines distintos a obtener beneficios y en el que ninguna parte de los ingresos de la organización se distribuye entre sus directores o empleados. Una organización con afán de lucro es un negocio que opera con el propósito de obtener beneficios.

¿Por qué faltan algunas calificaciones de estrellas en Progressive Community Services y Consumer Direct?

Algunas calificaciones todavía no están disponibles para estas ICAs porque existen desde hace poco. La proporción entre consultores y participantes todavía no está disponible para

Consumer Direct porque esta ICA empezó a operar hace menos de un año. Ambas ICAs están acreditadas para ofrecer el programa IRIS.

¿Cuándo se actualizó por última vez la tarjeta de resultados? ¿Con qué frecuencia se actualiza?

La tarjeta de resultados se actualizó por última vez en 2020. Se actualiza anualmente.

¿Por qué la tarjeta de resultados no proporciona otros datos de las ICAs que me interesan?

La tarjeta de resultados únicamente presenta datos que han sido validados por el estado. Las calificaciones indicados en la tarjeta de resultados se basan únicamente en los datos verificables más recientes. Esto le proporciona factores objetivos para ayudarle a elegir una ICA.

Tarjeta de resultados para elegir una IRIS Consultant Agency (ICA)
Guías de medidas

ENCUESTA PARA PARTICIPANTES	
Medida	Satisfacción general
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2019 *es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Puede ponerse en contacto con un consultor de IRIS cuando lo necesita? 2. ¿Con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita de su consultor de IRIS? 3. ¿Con qué claridad le explica las cosas su consultor de IRIS? 4. ¿Con qué atención le escucha su consultor de IRIS? 5. ¿Con qué respeto le trata su consultor de IRIS? 6. En general, ¿cuánto le gusta su IRIS consultant agency? 7. En general, ¿cómo satisfacen sus necesidades la ayuda y los servicios que recibe en su plan individual de ayuda y servicios? 8. ¿Cómo le proporciona su IRIS consultant agency la información que necesita para desarrollar su plan individual de ayuda y servicios? 9. ¿Cómo apoya su plan de atención individual de ayuda y servicios las actividades que desea realizar en su comunidad, tales como las visitas con familiares y amistades, el trabajo y el voluntariado? 10. ¿Cómo apoya su plan individual de ayuda y servicios sus necesidades en relación con su vida en un lugar de su elección? Esto puede incluir su propio apartamento o casa, hogar familiar para adultos o complejo de apartamentos de atención residencial. 11. ¿Qué grado de control siente que tiene acerca de los procesos de selección de personal, contratación, formación, supervisión, disciplina o despido de sus trabajadores? 12. ¿Qué grado de control siente que tiene acerca de cómo se ejecuta su presupuesto para comprar servicios permitidos para satisfacer sus necesidades? <p>*Los datos de la encuesta de satisfacción del año 2019 no están disponibles para Progressive Community Services y Consumer Direct ya que son ICAs que existen desde hace poco. Los datos de estas ICAs estarán disponibles en ediciones futuras de la tarjeta de resultados.</p>

Sistema de calificaciones	<table border="1" data-bbox="475 226 1032 478"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 506 1382 579">Porcentaje de todas las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	
Medida	Capacidad de respuesta del consultor de IRIS																		
Origen de la información	<p data-bbox="475 722 1338 795">La encuesta de satisfacción del año 2019 *--es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol data-bbox="475 814 1390 961" style="list-style-type: none"> 1. ¿Puede ponerse en contacto con un consultor de IRIS cuando lo necesita? 2. ¿Con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita de su consultor de IRIS? <p data-bbox="475 1010 1398 1157">*Los datos de la encuesta de satisfacción del año 2019 no están disponibles para Progressive Community Services y Consumer Direct ya que son ICAs que existen desde hace poco. Los datos de estas ICAs estarán disponibles en ediciones futuras de la tarjeta de resultados.</p>																		
Sistema de calificaciones	<table border="1" data-bbox="475 1234 1032 1486"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="475 1514 1352 1587">Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	

Medida	Calidad de la comunicación del consultor de IRIS																		
<p>Origen de la información</p>	<p>La encuesta de satisfacción del año 2019 *--es un resultado que combina las respuestas de las siguientes preguntas de la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con qué claridad le explica las cosas su equipo de atención? 2. ¿Con qué atención le escucha su equipo de atención? 3. ¿Con qué respeto le trata su equipo de atención? <p>*Los datos de la encuesta de satisfacción del año 2019 no están disponibles para Progressive Community Services y Consumer Direct ya que son ICAs que existen desde hace poco. Los datos de estas ICAs estarán disponibles en ediciones futuras de la tarjeta de resultados.</p>																		
<p>Sistema de calificaciones</p>	<table border="1" data-bbox="475 772 1032 1020"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	

CALIDAD Y CUMPLIMIENTO																			
Medida	Criterios generales de calidad																		
Origen de la información	<p>Revisión del expediente de IRIS de 2019 por parte de MetaStar*</p> <p>Este resultado proviene de la combinación del rendimiento de la ICA con métricas relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de servicios: Cómo la ICA ayuda a los participantes a crear sus planes, responder a preguntas sobre los mismos y mantenerlos actualizados cuando las circunstancias cambien • Educación del participante: Cómo la ICA documenta y registra la ejecución de los requisitos de educación del participante • Calidad y servicios puntuales: Cómo la ICA utiliza lo que la investigación y el sector han identificado como los mejores métodos para prestar servicios <p>La calificación de estrellas para Consumer Direct estará disponible en la tabla de puntuación de ICA de 2022.</p>																		
Sistema de calificaciones	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de los puntos de la revisión del expediente que lograron alcanzar el parámetro de "cumplido".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	

Medida	Plan de servicios																		
<p>Origen de la información</p>	<p>Revisión del expediente de IRIS de 2019 por parte de MetaStar* Sección sobre el plan individual de ayuda y servicios</p> <p>Cómo la ICA ayuda a los participantes a crear sus planes, responder a preguntas sobre los mismos y mantenerlos actualizados cuando las circunstancias cambien.</p> <p>La calificación de estrellas para Consumer Direct estará disponible en la tabla de puntuación de ICA de 2022.</p>																		
<p>Sistema de calificaciones</p>	<table border="1" data-bbox="475 716 1032 963"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de los puntos de la sección del plan individual de ayuda y servicios de la revisión del expediente que lograron alcanzar el parámetro de "cumplido".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	

Medida	Educación del participante																		
<p>Origen de la información</p>	<p>Revisión del expediente de IRIS de 2019 por parte de MetaStar* Sección sobre la autoridad administrativa</p> <p>Cómo la ICA documenta y registra la ejecución de los requisitos de educación del participante.</p> <p>La calificación de estrellas para Consumer Direct estará disponible en la tabla de puntuación de ICA de 2022.</p>																		
<p>Sistema de calificaciones</p>	<table border="1" data-bbox="475 678 1032 926"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de los puntos de la sección sobre la autoridad administrativa de la revisión del expediente que lograron alcanzar el parámetro de "cumplido".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	

Medida	Calidad y servicios puntuales																		
Origen de la información	<p>Revisión del expediente de IRIS de 2019 por parte de MetaStar* Sección de prácticas recomendadas</p> <p>Cómo la ICA utiliza lo que la investigación y el sector han identificado como los mejores métodos para prestar servicios.</p> <p>La calificación de estrellas para Consumer Direct estará disponible en la tabla de puntuación de ICA de 2022.</p>																		
Sistema de calificaciones	<table border="1" data-bbox="475 678 1032 926"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Estrellas</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>Excelente</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>Muy buena</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>< 60.0%</td> <td>1</td> <td>Baja</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de los puntos de la sección de mejores prácticas de la revisión del expediente que lograron alcanzar el parámetro de "cumplido".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	90.0% - 100.0%	5	Excelente	80.0% - 89.9%	4	Muy buena	70.0% - 79.9%	3	Buena	60.0% - 69.9%	2	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																	
90.0% - 100.0%	5	Excelente																	
80.0% - 89.9%	4	Muy buena																	
70.0% - 79.9%	3	Buena																	
60.0% - 69.9%	2	Regular																	
< 60.0%	1	Baja																	

CARACTERÍSTICAS DEL CONSULTOR DE IRIS	
Medida	Proporción entre consultores y participantes
Origen de la información	<p>La proporción se ha informado a fecha del 1 de julio de 2020 en función del equivalente a tiempo completo (FTE) y el número de afiliados actuales.</p>
Sistema de calificaciones	<p>No se han asignado calificaciones a las proporciones entre consultores y participantes. Todas las proporciones entre consultores de IRIS y participantes cumplen con los criterios estatales.</p>