



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 2024
- **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 2025. 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 2024 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. Cuando solicita ayuda, ¿con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita del consultor de IRIS? 3. ¿Qué tan conforme se siente con las explicaciones claras proporcionadas por el consultor de IRIS? 4. Cuando habla con el consultor de IRIS, ¿qué tan bien se siente escuchado? 5. ¿Con qué nivel de amabilidad lo trata su equipo de atención? 6. En general, ¿qué tan conforme se siente con la IRIS consultant agency (agencia de consultores de IRIS)? 7. En general, ¿cómo satisfacen sus necesidades la ayuda y los servicios que recibe en su plan individual de ayuda y servicios? 8. ¿Qué tan conforme se siente con las explicaciones claras que le da la IRIS consultant agency (agencia de consultores de IRIS) al momento de desarrollar su plan de servicios y apoyo individual? 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 una casa o apartamento privado, un adult family home (hogar familiar para adultos, AFH) o un residential care apartment complex (complejo de apartamentos de atención residencial, RCAC). 11. ¿Qué tan conforme se siente con el proceso de reclutamiento, contratación, capacitación y supervisión de sus empleados? 12. ¿Qué tan conforme se siente con la elaboración del presupuesto para comprar los servicios permitidos que cubran sus necesidades?

Sistema de calificaciones	<table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Buena</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>Regular</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table> <p>Porcentaje de todas las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																													
95.0% - 100%	5	Excelente																													
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																													
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																													
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																													
75.0% - 79.9%	3	Buena																													
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																													
65.0% - 69.9%	2	Regular																													
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																													
< 60.0%	1	Baja																													
Medida	Capacidad de respuesta del consultor de IRIS																														
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2024 --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. Cuando solicita ayuda, ¿con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita del consultor de IRIS?																														
Sistema de calificaciones	<table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Buena</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>Regular</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table> <p>Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".</p>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja
Resultado	Estrellas	Calificación																													
95.0% - 100%	5	Excelente																													
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																													
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																													
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																													
75.0% - 79.9%	3	Buena																													
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																													
65.0% - 69.9%	2	Regular																													
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																													
< 60.0%	1	Baja																													
Medida	Calidad de la comunicación del consultor de IRIS																														
Origen de la información	<p>La encuesta de satisfacción del año 2024 --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. Cuando solicita ayuda, ¿con qué frecuencia obtiene la ayuda que necesita del consultor de IRIS?3. ¿Qué tan conforme se siente con las explicaciones claras proporcionadas por el consultor de IRIS?																														

Sistema de calificaciones	Resultado	Estrellas	Calificación	Porcentaje de las respuestas a las preguntas de la encuesta que son "muy satisfactorias" o "sumamente satisfactorias".
	95.0% - 100%	5	Excelente	
	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	
	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	
	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	
	75.0% - 79.9%	3	Buena	
	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	
	65.0% - 69.9%	2	Regular	
	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	
	< 60.0%	1	Baja	

CALIDAD Y CUMPLIMIENTO			
Medida	Criterios generales de calidad		
Origen de la información	Revisión del expediente de IRIS de 2024 por parte de MetaStar		
	Este resultado proviene de la combinación del rendimiento de la ICA con métricas relacionadas con: <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• Calidad y servicios puntuales: Cómo la ICA utiliza lo que la investigación y el sector han identificado como los mejores métodos para prestar servicios		
Sistema de calificaciones	Resultado	Estrellas	Calificación
	95.0% - 100%	5	Excelente
	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente
	85.0% - 89.9%	4	Muy buena
	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena
	75.0% - 79.9%	3	Buena
	70.0% - 74.9%	2.5	Buena
	65.0% - 69.9%	2	Regular
	60.0% - 64.9%	1.5	Regular
	< 60.0%	1	Baja
Porcentaje de los puntos de la revisión del expediente que lograron alcanzar el parámetro de "cumplido".			

Medida	Plan de servicios																																	
Origen de la información	<p>Revisión del expediente de IRIS de 2024 por parte de MetaStar</p> <p>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>																																	
Sistema de calificaciones	<table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Buena</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>Regular</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja	<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																																
95.0% - 100%	5	Excelente																																
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																																
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																																
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																																
75.0% - 79.9%	3	Buena																																
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																																
65.0% - 69.9%	2	Regular																																
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																																
< 60.0%	1	Baja																																
Medida	Calidad y servicios puntuales																																	
Origen de la información	<p>Revisión del expediente de IRIS de 2024 por parte de MetaStar</p> <p>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>																																	
Sistema de calificaciones	<table><tr><th>Resultado</th><th>Estrellas</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>Muy buena</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Buena</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>Buena</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>Regular</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>Baja</td></tr></table>	Resultado	Estrellas	Calificación	95.0% - 100%	5	Excelente	90.0% - 94.9%	4.5	Excelente	85.0% - 89.9%	4	Muy buena	80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena	75.0% - 79.9%	3	Buena	70.0% - 74.9%	2.5	Buena	65.0% - 69.9%	2	Regular	60.0% - 64.9%	1.5	Regular	< 60.0%	1	Baja	<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																																
95.0% - 100%	5	Excelente																																
90.0% - 94.9%	4.5	Excelente																																
85.0% - 89.9%	4	Muy buena																																
80.0% - 84.9%	3.5	Muy buena																																
75.0% - 79.9%	3	Buena																																
70.0% - 74.9%	2.5	Buena																																
65.0% - 69.9%	2	Regular																																
60.0% - 64.9%	1.5	Regular																																
< 60.0%	1	Baja																																

CARACTERÍSTICAS DEL CONSULTOR DE IRIS	
Medida	Proporción entre consultores y participantes
Origen de la información	La proporción se ha informado a fecha del 1 de julio de 2025 en función del equivalente a tiempo completo (FTE) y el número de afiliados actuales. La proporción de miembros por IRIS Consultant (Consultor de IRIS) expresa la comparación entre la cantidad de participantes en la ICA y la cantidad de IRIS Consultants (Consultores de IRIS) en la ICA. Es decir, "1:x" se interpreta como: hay x participantes por cada IRIS Consultant (Consultor de IRIS). Una proporción baja indica que hay menos participantes en la ICA por cada IRIS Consultant (Consultor de IRIS), mientras que una proporción más alta indica que hay más participantes en la ICA por cada IRIS Consultant (Consultor de IRIS).
Sistema de calificaciones	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.