

Oficina de Programas del Desarrollo de Pensilvania

Aseguramiento y mejora de la calidad (QA&I) ❖ Herramienta de preguntas de entrevista individual

Panorama general del Proceso de QA&I

La misión de la Oficina de Programas del Desarrollo (ODP) es apoyar a los residentes de Pensilvania con discapacidades del desarrollo para que alcancen una mayor independencia, capacidad de elección y oportunidades en sus vidas.

La visión de la ODP es mejorar continuamente un sistema eficaz de servicios y apoyos accesibles, flexibles e innovadores, que estén centrados en la persona.

Con el Proceso de aseguramiento y mejora de la calidad (QA&I), la ODP evalúa nuestro sistema actual e identifica formas de mejorarlo para que todas las personas puedan tener una vida que cumpla con los principios de Everyday Lives Values in Action. Las entrevistas individuales son una parte integral del Proceso de QA&I para identificar formas de mejorar los servicios y apoyos para todas las personas.

Consejos para completar la entrevista y estrategias para una entrevista exitosa

Los siguientes lineamientos tienen por objeto ayudar al entrevistador a completar esta herramienta con éxito.

1. *La entrevista puede realizarse presencialmente en un lugar determinado por la persona o por video.*
2. *Las entrevistas deben centrarse en la experiencia general de la persona **en los últimos 12 meses**, no en un servicio o apoyo específico.*
3. *Las entrevistas deben ser conversacionales y lo más relajadas posible; no es necesario que las preguntas estén preparadas. No hay respuestas correctas o incorrectas.*
4. *Puede estar presente un representante designado para responder a las preguntas en nombre de la persona. Este representante debe figurar en el espacio correspondiente de la primera sección de la herramienta de entrevista.*
5. *Las respuestas de la persona deben tener prioridad sobre las del representante, tutor, familiar, miembro del equipo, etc. Si alguien que no sea la persona o el representante responde a la pregunta, utilice el cuadro de Comentarios correspondiente para indicar quién ha respondido a la pregunta.*
6. *La persona puede optar por cancelar o reprogramar la entrevista porque su método de comunicación preferido no está disponible y no desea designar un representante.*
7. *La mayoría de las preguntas incluyen una escala de opciones de respuesta que va desde “Siempre” hasta “Nunca”. Los entrevistadores deben seguir los siguientes lineamientos a la hora de seleccionar la opción de respuesta adecuada:*
 - a. *Seleccione “**Siempre**” cuando la circunstancia se da en todo momento o en todas las ocasiones. No hay variabilidad y se da el 100% de las veces.*
 - b. *Seleccione “**Casi siempre**” cuando la circunstancia se da casi siempre, pero no menos del 80% de las veces.*
 - c. *Seleccione “**A veces**” cuando la circunstancia se da ocasionalmente o de vez en cuando. Hay un grado moderado de variabilidad y puede darse entre el 20% y el 80% de las veces.*

- d. Seleccione **“Casi nunca”** cuando la circunstancia se da con muy poca frecuencia. Hay un grado alto de variabilidad y ocurre menos del 20% de las veces.
 - e. Seleccione **“Nunca”** cuando la circunstancia no ocurra en absoluto.
 - f. Las respuestas que tengan la opción **“No sé”** deben utilizarse cuando la persona no conozca la respuesta a la pregunta.
 - g. Las respuestas que tengan la opción **“Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa:”** deben incluir especificaciones sobre cuál de las dos opciones se ha producido (por ejemplo, no hubo respuesta, la respuesta no era clara).
8. La sección de Comentarios debe utilizarse de forma mínima y solo para registrar lo siguiente:
- a. La razón o información contextual cuando la respuesta dada es **“casi nunca”** o **“nunca”**.
 - b. Las desviaciones respecto a quién responde a la pregunta si no es la persona o el representante designado.
 - c. La información cuando la guía de la pregunta especifica detalles adicionales que deben recogerse en relación con la pregunta.
9. Cualquier identificación de problemas de salud y seguridad debe reportarse inmediatamente según las regulaciones de la ODP o la política del Programa de Monitoreo Independiente de la Calidad (IM4Q).
10. Los entrevistadores deben documentar la insatisfacción, los problemas o las preocupaciones de las personas en el campo de Comentarios debajo de la pregunta que dio lugar al informe de insatisfacción, problemas o preocupaciones. Las Entidades Administrativas (AE) y la ODP deben abordar la insatisfacción, los problemas o las preocupaciones con la Organización de Coordinación de Apoyo (SCO) y el proveedor. La SCO debe documentar los problemas identificados y su resolución en las notas de servicio de la persona.
11. La mejor práctica es que todas las respuestas se graben durante la entrevista y luego se introduzcan y envíen a través de QuestionPro en un plazo de diez (10) días a partir de la entrevista. Se puede utilizar el mismo enlace de QuestionPro para cada entrevista.
- a. El entrevistador debe seguir el protocolo de QA&I establecido en relación con la introducción de datos en QuestionPro cuando no se pueda contactar con la persona para realizar la entrevista, o esta se niegue a participar en ella.

Nombre e Índice Maestro de Clientes (MCI) de la persona	Fecha de la entrevista	Nombre del entrevistador	Nombre de la persona que ingresa los datos de la entrevista
Lugar de la entrevista*	¿Quién estaba presente en la entrevista?	La siguiente persona se identificó como representante:	
☐ Hogar** (incluye la Habitación Residencial) ☐ Trabajo ☐ Escuela ☐ Video (p. ej., FaceTime, Zoom) ☐ Otro lugar, describa: _____ Lugar/dirección del proveedor (si corresponde): _____ _____ _____ <i>(* Nota: Esta pregunta puede completarse antes de la entrevista según el lugar programado para esta).</i> <i>(** Nota: Marque "Hogar", si la entrevista se lleva a cabo en el lugar donde vive la persona).</i>	☐ Persona ☐ Familia, enumere: _____ ☐ Personal, enumere: _____ ☐ Otra persona, enumere: _____ _____	Nombre completo: _____ Relación con la persona/Función para la persona: _____ _____	
		<i>(Nota: Utilice el cuadro de Comentarios cuando haya alguna desviación respecto a la persona que responde a la pregunta, si no es la persona o el representante determinado).</i>	

Preguntas de la entrevista, guía y formato de respuesta

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
1.	¿Se utiliza su forma favorita o necesaria de comunicación cuando las personas le prestan apoyo y durante el día (incluido un dispositivo de comunicación)?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si el modo de comunicación favorito o necesario de la persona se utiliza habitualmente como parte de sus servicios y apoyos. Si no se utiliza el método favorito o necesario, el entrevistador hará preguntas para averiguar por qué, lo que incluye la disponibilidad del modo de comunicación favorito o necesario. El cuadro de Comentarios debe utilizarse para recopilar información sobre la no utilización y la razón.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:
2.	¿Las personas que le apoyan le entienden cuando intenta comunicar (expresar) algo?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si las personas que apoyan al entrevistado le entienden cuando intenta comunicar (expresar) algo.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:
3.	Cuando las personas que le apoyan se comunican con usted, ¿las entiende?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona entiende a quien le apoya cuando se comunica con ella.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
4.	¿Quién eligió a sus compañeros de casa?	Persona	* Para personas que reciben apoyo residencial (que residen en una casa o un apartamento que es propiedad de un proveedor, o que este alquila, arrenda u opera). Esta pregunta no se aplica a las personas que viven con sus familias. El objetivo de esta pregunta es determinar el grado de elección que tiene la persona a la hora de decidir con quién comparte su hogar.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Elegí a mis compañeros de casa. ☐ Elegí a mis compañeros de casa con apoyo. ☐ Mi familia eligió a mis compañeros de casa. ☐ El personal eligió a mis compañeros de casa. ☐ No sé quién eligió a mis compañeros de casa. ☐ No sé. ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ ☐ No corresponde porque la persona no recibe apoyo residencial. Comentarios:
5.	¿Puede pasar tiempo con amigos o visitantes en su hogar cuando lo desea, incluso en privado si lo desea?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene libertad para recibir visitas en su hogar. El entrevistador preguntará si la persona puede recibir amigos o visitantes en su hogar en cualquier momento, o si es necesario programar las visitas. Los visitantes deben tener acceso a todas las áreas apropiadas cuando realizan la visita, y no se les debe negar la entrada a las áreas comunes o al dormitorio de la persona, siempre y cuando esta esté de acuerdo con dicho acceso. Los proveedores no deben investigar a los visitantes de la persona. La sección de Comentarios también debe recopilar información sobre cualquier tipo de restricción a la libertad de visitas, ya sea relacionada con las normas establecidas en el hogar o con limitaciones basadas en cuestiones de salud y seguridad de la persona.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:
6.	¿Los demás piden permiso antes de entrar en su dormitorio?	Persona	El objetivo de esta pregunta es garantizar que la persona tiene derecho a la privacidad en su espacio personal.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
7.	Si le interesa trabajar, ¿recibe apoyo para conseguir y mantener un empleo?	Persona	Esta pregunta es para personas que han manifestado interés en trabajar o que tienen un empleo competitivo. El empleo se refiere al trabajo competitivo integrado. El entrevistador debe preguntar si la persona está interesada en trabajar y obtener información sobre cuáles son sus intereses laborales. En el caso de quienes ya tienen un empleo, el entrevistador debe recopilar información sobre la suficiencia de los apoyos para mantener el empleo o considerar uno nuevo, si la persona desea realizar este cambio.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No corresponde, porque a la persona no le interesa trabajar ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
8.	Cuando sale del hogar para hacer una actividad, como practicar un deporte o comer en un restaurante, ¿con quién va?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene relación con amigos/personas de apoyo no remuneradas, así como aquellas remuneradas, con las que puede interactuar según desee. El entrevistador debe averiguar si la persona sale con amigos, familiares, personal remunerado, sola o si no sale en absoluto a la comunidad. El entrevistador debe registrar TODAS las respuestas aplicables.	Elija <u>TODAS</u> las respuestas dadas que correspondan: ☐ La persona sale sola. ☐ La persona sale con amigos. ☐ La persona sale con familiares (incluido Life Sharing). ☐ La persona sale con el personal. ☐ La persona no sale a la comunidad. ☐ No sabe, no responde o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
9.	¿Hace actividades con amigos, como ir al cine, pasar tiempo juntos, ver la televisión, salir a comer o practicar deportes?	Persona	El objetivo de esta pregunta es averiguar si hay amistades más allá de las relaciones con el personal y la familia.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
10.	¿Se comunica con su familia, amigos y otras personas cuando lo desea de forma privada (ya sea	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene derecho a acceder sin restricciones al envío y recepción de correo postal y otras formas de comunicación, sin que otras personas lo abran ni lean, incluido el derecho a compartir información de contacto con quien la persona	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
	mediante una llamada telefónica, redes sociales, correo electrónico o envío y recepción de correo postal)?		elija, así como el acceso sin restricciones y privado a las telecomunicaciones.	☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
11.	¿Elige lo que hace, adónde va y cuándo hace sus actividades?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene capacidad de elección, control y libertad. Las preguntas se pueden formular por separado para obtener una respuesta general sobre la capacidad de elección y el control. Use el cuadro de Comentarios para indicar si hubo alguna restricción a la capacidad de elección durante un período de suspensión normativa (por ejemplo, una emergencia de salud pública, un desastre natural o una situación de emergencia). La sección de Comentarios también debe recopilar información sobre cualquier tipo de restricción a la capacidad de elección, control y libertad, ya sea que esté relacionada con las normas establecidas en el hogar o con limitaciones basadas en cuestiones de salud y seguridad de la persona.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios: Si la respuesta individual no es “siempre”: Si no puede elegir qué hacer y cuándo, ¿quién elige? ☐ Elijo con la ayuda de otras personas. ☐ Mi familia elige. ☐ El personal elige. ☐ No sabe, no responde o respuesta poco clara. Describa:
12.	¿Puede hacer lo que le gusta para divertirse y relajarse tanto como lo desea?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona puede participar en sus actividades favoritas tanto como le gustaría.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
13.	¿Recibe apoyo para realizar sus actividades favoritas?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona siente que recibe el apoyo necesario para participar en sus actividades favoritas.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:
14.	¿Tiene tiempo o espacio para estar solo si lo necesita o lo desea?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona puede tener privacidad si así lo desea. La pregunta no pretende abordar cuestiones relacionadas con la supervisión y la capacidad de estar solo. El entrevistador debe ser consciente de si esta pregunta puede crear tensión en el entorno familiar, y omitirla si lo considera adecuado o necesario. El entrevistador debe utilizar el cuadro de Comentarios para indicar las razones por las que la persona no puede o no debe estar sola.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ ☐ Pregunta omitida Comentarios:
15.	¿Elige qué alimentos desea comer?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene derecho a acceder a los alimentos en cualquier momento. Por ejemplo, ¿hay normas sobre cuándo se puede entrar en la cocina? El entrevistador debe tener en cuenta que la persona puede tener un diagnóstico o diagnósticos que puedan influir en la capacidad de elección y el control de los alimentos.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:
16.	¿Elige cuándo y dónde come?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene derecho a comer el alimento cuando lo desea. Por	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
			ejemplo, ¿hay normas sobre comer en la habitación, en la sala de estar, etc. que usted no haya establecido? El entrevistador debe tener en cuenta que la persona puede tener un diagnóstico o diagnósticos que puedan influir en la capacidad de elección y el control de los alimentos.	☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
17.	¿Decide qué hacer con su dinero?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar la decisión individual en la gestión del dinero. El entrevistador debe preguntar a la persona si tiene la posibilidad de decidir cómo utilizar su dinero. El entrevistador también debe determinar si existe la posibilidad de decidir en qué gastar el dinero cuando la persona lo recibe de parte del representante del beneficiario. El entrevistador debe ser consciente de si esta pregunta puede crear tensión en el entorno familiar, y omitirla si lo considera adecuado o necesario. El entrevistador debe utilizar el cuadro de Comentarios para indicar toda la información posible sobre la elección de cómo gastar el dinero si no se puede hacer la pregunta/hablar del tema directamente.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: ☐ Pregunta omitida Comentarios:
18.	¿Los demás le piden permiso si quieren tomar prestadas o usar sus cosas?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene control sobre sus pertenencias, y si los demás respetan el uso de dichas pertenencias. El entrevistador debe formular esta pregunta desde diferentes perspectivas sobre el personal, la familia, los amigos, etc.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
19.	¿Recibe ayuda de su coordinador de apoyos cuando la necesita?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si el coordinador de apoyos participa de forma regular y activa para garantizar que la persona reciba todo el apoyo que necesita.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
				☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
20.	¿Ayuda usted a decidir la asistencia que recibe?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona participó en la toma de decisiones sobre sus servicios y apoyos, ya sean remunerados o no remunerados.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
21.	¿Recibe ayuda del personal y otras personas cuando la necesita?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona está recibiendo los apoyos cuando sea necesario. Esta es una oportunidad para determinar si el personal es oportuno, o si hay necesidades no satisfechas que no se abordan a través del Plan de Apoyo Individual (ISP), y si se ayuda a la persona a ponerse en contacto con su coordinador de apoyos en relación con cualquier cambio necesario. Asimismo, puede indicar si se escucha y se comprende a la persona cuando solicita ayuda.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
22.	¿La asistencia que recibe satisface sus necesidades?	Persona	El objetivo de esta pregunta es obtener una idea general de si los servicios y apoyos que recibe la persona, ya sean remunerados o no, han satisfecho sus necesidades durante el último año. El entrevistador debe utilizar la información obtenida a lo largo de la entrevista sobre los apoyos que recibe la persona.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
23.	¿Tiene a alguien de confianza que le ayude cuando se le presenta un problema o una preocupación?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona tiene a alguien en su círculo de apoyo a quien expresar sus problemas o preocupaciones y que le ayude a resolverlos.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
24.	¿Las personas que le ayudan son amables con usted, le escuchan y le tratan con respeto?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona siente que el personal y otras personas que le ayudan le tratan con dignidad y respeto. El objetivo de esta pregunta también es determinar si la persona se siente escuchada por las personas que le ayudan, si le prestan atención cuando expresa sus ideas, preferencias y necesidades. El respeto se define como aceptar a alguien tal y como es, y crea un sentimiento de confianza y seguridad en la relación. El entrevistador debe ser consciente de que esta pregunta puede resultar difícil de responder para la persona si las personas que le ayudan están presentes. El entrevistador debe pedir al personal o a la familia que salgan de la habitación para poder hacer esta pregunta a la persona a solas. COMENTARIO NECESARIO: El entrevistador debe incluir información sobre si el personal o la familia estaban presentes, o si la persona estaba sola cuando se le hizo la pregunta.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
25.	¿Las personas que lo ayudan tienen en cuenta y respetan la cultura, la tradición y la	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si el personal respeta la cultura y los antecedentes de la persona y los incorpora en todos los aspectos de sus servicios y apoyos. La cultura se define como las formas de vida, que incluyen las artes, las creencias y las costumbres, que se transmiten	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
	historia/antecedentes [familiares]?		a través de la familia de una persona. Puede incluir la forma en que una persona interactúa con los demás, se viste, practica su fe, realiza rituales y su sistema de creencias.	☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: Comentarios:
26.	¿Las personas que le ayudan tienen en cuenta y respetan su forma de verse y expresarse, incluida su sexualidad?	Persona	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona disfruta del derecho a expresarse como ser humano en lo que respecta a su identidad de género y sexualidad, si el personal respeta su expresión personal y si se tiene en cuenta su identidad en todos los aspectos de los servicios y apoyos que recibe. La identidad de género se refiere a la comprensión y la experiencia que tiene una persona de su propio género. Todos tienen una identidad de género; para algunas personas, esta se corresponde con el género asignado al nacer, y para otras, no. Las identidades de género son amplias y no es necesario encasillarlas en un término acordado colectivamente. No existe una autoridad que dicte los límites del género, excepto la propia persona involucrada. La expresión de género se refiere a las formas en que una persona elige presentar su género al mundo que lo rodea. Esto puede incluir la vestimenta, los gestos, los pronombres, los nombres, etc. Sin embargo, es importante señalar que, aunque aspectos como los nombres, la vestimenta y otros pueden ser una parte intencionada de la expresión de género de una persona, tampoco tienen por qué estar necesariamente vinculados a un género. Es decir, la identidad de género de una persona, a veces, puede conformar su expresión de género, pero la expresión de género percibida de una persona no determina su identidad de género. La sexualidad se refiere a los sentimientos, pensamientos, atracciones y comportamientos sexuales de una persona hacia otras. Alguien puede encontrar a otras personas atractivas a nivel físico, sexual o emocional. Todos estos aspectos forman parte de la sexualidad de una persona. La sexualidad es diversa y personal; es una parte importante de la identidad de una persona.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: ☐ Comentarios:

N.º	Pregunta	¿A quién se le hace la pregunta?	Guía para ayudar al entrevistador con el propósito y la interpretación de la pregunta a fin de obtener la información en lugar de simplemente hacer la pregunta.	Respuesta y comentarios
27.	¿Usted, su familia o sus seres más cercanos reciben información sobre cómo brindarle un mejor apoyo?	Persona/ Familia	El objetivo de esta pregunta es determinar si la persona y su familia han recibido información, opciones y apoyos diversos para que tengan la capacidad de brindar la asistencia necesaria, cuando se requiera, con el paso del tiempo. ¿Se sienten apoyados y reconocidos como una parte fundamental de la vida de su familiar? El apoyo a la familia debe ser flexible, integral y coordinado e incluir aspectos como los siguientes: • Información, educación y formación sobre las mejores prácticas. • Conexión y creación de redes con otras familias. • Servicios y apoyos específicos para las necesidades de la persona.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:
28.	¿Usted, su familia o sus seres más cercanos reciben apoyo para gestionar mejor sus servicios y conocer nuevas opciones de servicios?	Persona/ Familia	El objetivo de esta pregunta es determinar si las personas y sus familias han obtenido apoyo y asistencia para examinar los sistemas de servicios, como los apoyos escolares, médicos, de identificación y comunitarios, así como durante las transiciones que tuvieron lugar a lo largo de su vida. Las familias necesitan apoyos y servicios que sean continuos e individualizados para cada familia, y que utilicen el sistema de discapacidad y los apoyos genéricos. Los apoyos de navegación deben integrar las tres estrategias de apoyo familiar enumeradas en la pregunta anterior.	Elija la respuesta que mejor represente la respuesta dada: ☐ Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Casi nunca ☐ Nunca ☐ No sé ☐ Sin respuesta o respuesta poco clara. Describa: _____ Comentarios:
29.	Agregue cualquier información adicional respecto de la entrevista individual.			