

**I-DECIDE**  
**MANUAL DE DERECHOS**  
**DEL CONSUMIDOR**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
Objetivos de los Manuales I-DECIDE sobre Finanzas Personales, Salud y Derechos del Consumidor	3
Cómo utilizar los Manuales I-DECIDE	4
<b>2. Contexto</b>	<b>5</b>
La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	5
Sobre el apoyo para la toma de decisiones ('Supported Decision-Making' o 'SDM')	6
Tipología de decisiones de los Manuales I-DECIDE	8
El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE para la toma de decisiones	9
Marco Legal	10
Habilidades Digitales, Numéricas y de Alfabetización	10
<b>3. Creando Servicios de Apoyo en la Toma de Decisiones</b>	<b>12</b>
El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE como base de un servicio profesional	12
Roles dentro del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE	13
Cómo diseñar e implementar el Acuerdo de Apoyo I-DECIDE	16
Fase 1: Solicitar el servicio de apoyo	16
Fase 2: Identificar los profesionales o personas de apoyo	16
Fase 3: Definir el alcance y el contenido del acuerdo	17
Fase 4: Implementar y evaluar el acuerdo	18
Las relaciones interpersonales en contextos de apoyo: vínculo y evaluación iniciales	18
El Plan de Apoyo Individualizado I-DECIDE	19
Evaluar el servicio de apoyo a la toma de decisiones	20
<b>4. I-DECIDE Manual de Derechos del Consumidor</b>	<b>22</b>
Introducción	22
Derechos como consumidores en la Unión Europea	24
El Acta Europea de Accesibilidad ('European Accessibility Act')	26
Antes de la compra	27
Necesidades individuales	27
Herramientas de apoyo a la toma de decisiones para ejercer los derechos como consumidor	28
Escenario 1	31
Comprar en una tienda	32
Comprar en la web	33
Comprar a un agente de ventas	34
Comprar a un particular	33
Después de la compra	34
Reclamaciones e indemnizaciones	36
¿Derechos como consumidores de servicios sociales?	37
Una visión general sobre el apoyo autodirigido y los sistemas de presupuestos personales	39
<b>5. Referencias</b>	<b>41</b>
<b>6. Anexos</b>	<b>45</b>

# 1// Introducción

## Objetivos de los Manuales I-DECIDE sobre Finanzas Personales, Salud y Derechos del Consumidor

Este manual forma parte del proyecto Erasmus+ I-DECIDE, una iniciativa que tiene como objetivo ayudar a mejorar, transformar o crear nuevos servicios de apoyo para la toma de decisiones ('SDM') para personas con discapacidad al mismo tiempo que aumentar sus Habilidades Digitales, Numéricas y de Alfabetización ('DLN Skills'). Para lograr este objetivo, cualquier profesional o persona de apoyo (la persona que ayuda a tomar decisiones) debe tener una comprensión clara del marco teórico del SDM y sus implicaciones. Este manual ha sido diseñado para capacitar y dotar a los profesionales o personas de apoyo de procedimientos y herramientas específicas con el fin de incorporar el enfoque SDM como un modelo innovador de provisión de apoyo.

Los mecanismos de apoyo para la toma de decisiones son un instrumento clave para la plena implementación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ('La Convención' o 'UNCRPD'). La Convención requiere que los Estados Miembros, las autoridades i figuras públicas, los profesionales y la sociedad en general superen el modelo médico mediante el cual conceptualizan la discapacidad en base a la clasificación y categorización de las personas a través de sus problemáticas, deficiencias o diferencias y adopten un modelo basado en Derechos Humanos. La Convención promueve un modelo basado en el disfrute pleno e igualitario de Derechos Humanos para todas las personas con discapacidad al mismo tiempo que se respeta su dignidad inherente, se fomenta su inclusión social y su participación activa en el conjunto de la sociedad. La Convención, en base al principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, entre otros, establece que las personas con discapacidad tienen derecho a recibir diferentes formas de apoyo personalizado centrándose en la necesidad de superar las diferentes barreras sociales, tanto actitudinales y ambientales como reales, que dificultan e impiden la plena participación en la sociedad como ciudadanos de pleno derecho.

La Convención también establece que el objetivo principal del apoyo no es ofrecer servicios de apoyo que se basen en el mejor interés para la persona o en modelos en que las decisiones para la persona se tomen en base a mecanismos de sustitución o representación de la misma sino que insta a reconceptualizar y articular un modelo de servicios y prestación de apoyos que se basen en la voluntad, deseos y preferencias de la persona que recibe el apoyo. El modelo que propone la Convención implica que la persona sea parte activa en el proceso de toma de decisiones y que se la habilite y apoye para tomar sus propias decisiones.

### El apoyo para la toma de decisiones es el enfoque transversal de los Manuales I-DECIDE

Cualquier enfoque o aproximación conceptual a modelos, mecanismos o sistemas de apoyo para la toma de decisiones no se puede desvincular de aplicar metodologías de coproducción. La coproducción implica que la persona que recibe apoyo participa activamente en el diseño, implementación y evaluación del servicio de apoyo que recibe hecho que, por lo general, genera un doble impacto. En primer lugar, el servicio es más eficaz en la identificación de las necesidades de la persona porque focaliza su intervención o actuación profesional sobre los deseos, preferencias o voluntad de la persona identificados, como objetivos a conseguir o como problemas a solucionar, directamente por la propia persona. En segundo lugar, la persona con discapacidad es partícipe de su propio proceso de apoderamiento ya que el profesional se dirige a la persona en clave de igualdad considerando, dando importancia y respetando sus opiniones y deseos para la posterior definición del servicio.

La **coproducción**, como metodología, está presente de manera subyacente en cada etapa y proceso descrito en este manual. La metodología I-DECIDE trata de articular y facilitar – hasta el más alto nivel posible – la participación de la persona con necesidades de apoyo en la activación de los mecanismos de apoyo que necesitan, la definición de las áreas o esferas en que lo solicitan, la asignación del profesional que les brindará el apoyo o los términos en los que se producirá, incluyendo la evaluación del proceso llevado a cabo y los resultados conseguidos.

## Cómo utilizar los Manuales I-DECIDE

El capítulo 2, “Contexto”, es esencial para entender el objetivo de este manual. Describe los principios básicos que rigen y enmarcan el SDM, así como los procesos básicos a desarrollar y las herramientas necesarias para desarrollar este servicio.

En el capítulo 3, “Creando Servicios de Apoyo a la Toma de Decisiones” se describe en detalle cómo utilizar el acuerdo de apoyo como una herramienta profesional para ayudar al usuario en la toma de decisiones. En este capítulo se detallan los procesos y herramientas para crear, desarrollar, implementar y evaluar el servicio de apoyo para la toma de decisiones. Los capítulos 2 y 3 constituyen el núcleo de la Metodología I-DECIDE y son compartidos por los tres manuales desarrollados por los socios del proyecto. Es posible que las versiones locales de cada manual incluyan referencias específicas sobre el marco jurídico o la estructura de servicios de cada país, siendo éstas consideradas como el marco contextual que el profesional o persona de apoyo debe conocer y tener en cuenta para implementar el servicio de apoyo para la toma de decisiones.

El capítulo 4, “Finanzas Personales”, “Salud” o “Derechos como Consumidor” se centra en los procesos relevantes para cada área o esfera específica del manual, proporcionando estrategias y herramientas de trabajo, ejemplos o actividades concretas donde el SDM y la metodología I-DECIDE son susceptibles aplicarse en la práctica profesional. Aunque la metodología I-DECIDE para el apoyo en la toma de decisiones se configura como patrón común en estas tres esferas de la vida diaria, las diversas situaciones y tipos de decisiones a tomar por la persona difieren en gran medida: por ello las herramientas utilizadas en cada una de ellas son diferentes. Los profesionales con experiencia en la aplicación de la metodología I-DECIDE pueden acudir directamente a estos capítulos con el fin de encontrar herramientas específicas, clarificar procesos o ayudarse de los ejemplos o escenarios que se han utilizado para ilustrar cómo proceder en el conjunto de situaciones en las que se puede aplicar la metodología propuesta.

El capítulo 5 incluye ‘referencias’ específicas sobre el enfoque SDM así como bibliografía temática sobre cada esfera o área tratada en cada documento específico.

El capítulo 6, referente a los ‘anexos’, contiene una plantilla del ‘Acuerdo de Apoyo I-DECIDE’. Otros documentos y plantillas relevantes desarrollados en el marco del proyecto y que resultan de ayuda para aplicar la metodología propuesta (‘plantilla de evaluación de habilidades digitales, numéricas y de alfabetización’; ‘plantilla de evaluación de las habilidades sobre salud’; ‘plantilla de evaluación de las habilidades en gestión financiera’; ‘plantilla autoevaluación de la satisfacción’ tanto para los usuarios como para los profesionales o la ‘plantilla de Plan de Apoyo Individualizado’) se encuentran disponibles para descargar desde el sitio web del proyecto. Estos documentos y plantillas constituyen el núcleo de la metodología I-DECIDE y su uso combinado garantiza que se desarrolla un servicio consistente y coherente con el enfoque SDM, asegurando además que se pueda evaluar la eficacia del servicio y la satisfacción con el mismo de manera ágil en diferentes fases o etapas del proceso.

Consulte todos los materiales de I-DECIDE en el sitio web del proyecto:

<http://www.supportgirona.cat/projectes/i-decide/>

<https://www.easped.eu/en/content/i-decide-supported-decision-making-using-digital-literacy-numeracy-skills-0>



Bélgica – European Association of Service Providers for Persons with Disabilities, **EASPD**  
([www.easped.eu](http://www.easped.eu))



**Support-Girona**  
([www.supportgirona.cat](http://www.supportgirona.cat))



Finlandia – **KVPS** ([www.kvps.fi](http://www.kvps.fi))



**Fundació Campus Arnau d'Escala**  
([www.campusarnau.org](http://www.campusarnau.org))



Grecia - **EEA Margarita**  
([www.eeamargarita.gr](http://www.eeamargarita.gr))



UK – **Social Care Training**  
([www.sctltd.uk](http://www.sctltd.uk))

## 2// Contexto

### La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas es un tratado internacional que tiene por objetivo garantizar y desarrollar los Derechos Humanos de las personas con discapacidad. La Convención es el primer tratado sobre Derechos Humanos del siglo XXI y ha servido como catalizador mundial del movimiento social y asociativo de este colectivo, impulsando el debate en torno a la conceptualización de la discapacidad y la consideración social de las personas que la experimentan. El debate sobre cómo los Estados deben promover, proteger y garantizar el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad es amplio y extenso, abarcando muchas temáticas, incluida la igualdad de las personas con discapacidad ante la ley.

La Convención fue adoptada en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006 y hasta la fecha (2020), 163 Estados la han firmado y 181 la han ratificado, incluida la Unión Europea y todos sus Estados Miembros. La aplicación e implementación de la Convención es monitorizada a nivel global por el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad ('el Comité).

### Contextualizando el Artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

El Artículo 12 de la Convención reconoce el derecho de las personas con discapacidad a gozar de plena capacidad legal, unificando el concepto de capacidad jurídica y capacidad de obrar, distinción conceptual aún vigente en nuestro derecho. Reconocer plena capacidad legal para todas las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos y en todos los aspectos de la vida implica reconocer su derecho a ejercer a ejercer un control efectivo y real sobre sus asuntos, incluyendo la gestión de su patrimonio y sus finanzas personales. Además, se deben diseñar y garantizar salvaguardias proporcionales de acuerdo con las circunstancias personales.

**El Artículo 12 de la Convención y la Observación General N°1 del Comité exponen y argumentan que la capacidad legal no puede ser confundida con la capacidad mental ni con la habilidad de tomar decisiones de la persona, sino que debe ser entendida, interpretada y respetada como un Derecho inalienable de la persona aún a pesar del hecho que la persona requiera apoyo para la toma de decisiones.**

La Convención, en su Artículo 12, insta a gobiernos y autoridades públicas a articular las reformas, mecanismos y servicios necesarios para proporcionar a las personas con discapacidad el apoyo que requieran para la toma de decisiones. Éste puede ser formal e informan y puede constituirse mediante arreglos de cualquier tipo e intensidad, teniendo en cuenta la diversidad de situaciones, contextos y barreras personales y sociales a las que se enfrentan las personas con discapacidad. Además de lo anterior, el apoyo debe responder y llevarse a cabo de acuerdo a la voluntad y preferencias de la persona. De acuerdo con la definición de apoyo que propone el Comité, éste puede implicar desde la adaptar la información a un lenguaje de lectura fácil como articular un apoyo intenso que articule la voluntad de la persona a partir de un profundo conocimiento de sus deseos y preferencias, que puede ser obtenida a través de una relación de confianza a largo plazo o a través de la mejor interpretación de su historia de vida.

Aplicar el paradigma del apoyo en la toma de decisiones en la que las opiniones y decisiones de la persona sean siempre tenidas en cuenta y respetadas independientemente de lo que los profesionales elijan u opinen al respecto requiere cambios profundos en el marco jurídico y en el de servicios sociales, sanitarios o que trabajen con personas con discapacidad.

A efectos prácticos, ejercer el pleno derecho a la capacidad legal, en términos de la Convención, significa que la persona debe poder tomar decisiones autónomamente o con apoyo en todos los ámbitos y esferas de la vida, desde cuestiones personales, familiares y domésticas hasta decisiones de carácter médico, laboral, financiero o de planificación familiar, entre otras, independientemente de su complejidad.

La Convención reconoce que las personas con discapacidad pueden requerir apoyo a múltiples niveles dependiendo del contexto, las circunstancias personales y de las diferentes barreras que originan la discapacidad. En ese sentido, invita y apremia a Estados y autoridades públicas a desarrollar mecanismos de apoyo para la toma de decisiones de diferentes tipos e intensidades, ya sean de carácter formal o informal. La Convención y, en especial la Observación general N° 1 del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad o los informes posteriores de la relatora especial, ponen de manifiesto que estos mecanismos pueden consistir o definirse como redes de apoyo, acuerdos de apoyo, grupos de ayuda entre pares, grupos de autoayuda o autogestores, grupos de autorepresentación o directivas de planificación avanzada.

La metodología I-DECIDE para el apoyo en la toma de decisiones, incluidos los manuales y documentos de referencia desarrollados por los socios del proyecto, se nutren conceptualmente de los principios de la Convención y de las diversas prácticas llevadas a cabo globalmente para su aplicación, por lo que es fundamental que los profesionales entiendan los principios y obligaciones de la misma para su posterior aplicación en organizaciones o servicios que trabajen con personas con discapacidad.

## Sobre el apoyo para la toma de decisiones (‘Supported Decision-Making’ o ‘SDM’)

Los mecanismos basados en el apoyo para la toma de decisiones deben configurarse como la alternativa a otros tipos de mecanismos basados en la toma de decisiones por representación o sustitución. Conceptualizar y desarrollar en la práctica servicios alienados con los principios de la Convención y enfocados hacia la provisión de apoyo para la toma de decisiones supone un cambio de paradigma que implica reconocer y respetar a las personas con discapacidad como miembros y ciudadanos de pleno derecho y con pleno derecho en el conjunto de la sociedad. Sólo mediante este reconocimiento es posible avanzar hacia su plena inclusión social.

## La toma de decisiones

La cotidianidad de las personas está llena de oportunidades para tomar decisiones. Éstas pueden variar en función de múltiples factores como su simplicidad o complejidad, el riesgo que conllevan, la dificultad de llevarlas a cabo o el impacto de las mismas. Así pues, podemos considerar que existen decisiones de bajo nivel (como por ejemplo qué ropa usar a diario) y decisiones de alto nivel (por ejemplo el hecho de decidir cambiar de empleo y trasladarse a vivir a otra ciudad).

Es natural que existan decisiones que tomamos nosotros mismos y que existan otras en las que preferimos consultar o pedir consejo antes de decidir. Como norma general, cuando debemos decidir sobre algo importante y, en función del tipo de decisión, recurrimos al consejo de amigos, familiares, especialistas o profesionales de diversa índole que nos brindan apoyo (por ejemplo al terapeuta, médico, asesor financiero, abogado, etc.).

En los presentes manuales y en todos los documentos que conforman el núcleo metodológico de I-DECIDE la persona que ayuda a otra persona con discapacidad a tomar decisiones se llama **profesional de apoyo** (‘supporter’).

Asimismo, las decisiones que tomamos están influenciadas por diversos factores como la historia de vida de la persona, el contexto en el que la persona ha crecido durante su infancia y se ha desarrollado hacia la etapa adulta, las experiencias personales, la propia personalidad del individuo, sus creencias y valores o su contexto cultural. Sin embargo un factor clave para la toma de decisiones, para cualquier persona, es la disponibilidad y accesibilidad de información que ayude a contextualizar, valorar o sopesar las diferentes opciones posibles de una determinada situación. En este sentido, las decisiones también dependen de las habilidades digitales, numéricas y de alfabetización de cada individuo para interpretar y entender dicha información. A corte de ejemplo, si uno no entiende cómo utilizar herramientas tecnológicas o presenta dificultades al interpretar la información en relación a un proceso de devolución de un producto o servicio online, difícilmente decidirá usar este medio para realizar compras. Del mismo modo, si una persona no entiende las diferentes opciones que le plantea su médico en relación a un tratamiento específico, será prácticamente imposible que la persona tome una decisión consciente, informada e independiente sobre las diversas opciones de tratamiento.

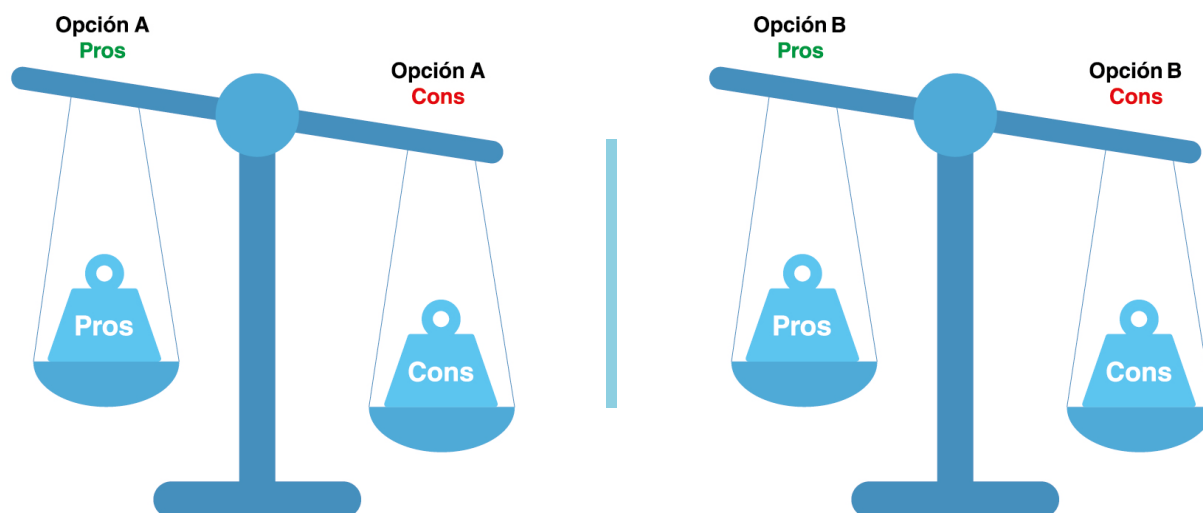


Figura 1. El proceso de toma de decisiones: comparación entre las diferentes opciones, pros y contras.

## Apoyo para la toma de decisiones (SDM)

El apoyo para la toma de decisiones y cualquier servicio que se base en esta aproximación debe basarse en la articulación de un conjunto de medidas que garanticen las condiciones para que la persona con discapacidad pueda tomar decisiones informadas. Con el fin de facilitar este proceso, **el profesional de apoyo**, para cada situación en que la persona precise apoyo para tomar sus propias decisiones debe estudiar las opciones sobre las que puede decidir con el fin de proporcionar información accesible y comprensible para la persona a fin que la persona sea capaz de comparar, autónomamente o con apoyo, los pros y contras de cada decisión y asegurarse que la persona comprenda las consecuencias, impacto y responsabilidades que conllevan. Es tarea del profesional ofrecer apoyo a la persona para comunicar su decisión final.

Bajo un marco de apoyo en la toma de decisiones, las decisiones finales de las personas con discapacidad deben ser respetadas por los profesionales de apoyo aunque éstas difieran de los valores, creencias o principios del profesional, incluyendo el caso que la decisión que hubiera tomado el profesional hubiera sido distinta al no considerarla como la mejor opción. Reconocer este derecho y permitir a la persona con discapacidad arriesgarse, equivocarse o tomar decisiones a veces inadecuadas es parte importante del proceso de apoyo a la toma de decisiones.

Un ejemplo rápido de una decisión de bajo nivel y el apoyo que recibe la persona:

Una persona pide apoyo para tomar una decisión sobre sus finanzas personales en la que debe decidir si gastar una parte importante de sus ahorros para comprar un ordenador portátil o guardarlo para las próximas vacaciones. El profesional de apoyo debe recopilar información sobre las diferentes opciones y comunicar esta información a la persona a través de los formatos adecuados para hacerlo (material de fácil lectura, videos, pictogramas, etc.) a fin de asegurarse que la persona entiende, evalúa y sopesa los “pros” y “contras” de cada alternativa, asegurando que la persona toma una decisión informada y que ésta es tomada libre de influencias y se corresponde con su voluntad. Es tarea del profesional, si la persona lo solicita, ayudar a comunicar la decisión a las personas que necesitan conocerla o que son un elemento clave para llevarlas a cabo así como la coordinación de los recursos necesarios para hacerlo, en función de su responsabilidad profesional.

El apoyo para la toma de decisiones es fundamental para fomentar la inclusión social de las personas con discapacidad ya que promueven prácticas que respetan su derecho a decidir y a controlar sus asuntos personales, incrementando su autonomía e independencia.

## Tipología de decisiones de los Manuales I-DECIDE

Los Manuales I-DECIDE ilustran el potencial de los mecanismos de apoyo para la toma de decisiones en tres áreas o esferas específicas cubiertas por el proyecto: Finanzas Personales, Salud y Derechos como Consumidores.

### Salud

Tradicionalmente, las personas con discapacidad han sido privadas de poder elegir sobre cuestiones que afectan a su propio cuerpo. Esta falta de control se manifiesta en el hecho que, muy frecuentemente, decisiones básicas sobre nutrición, tratamiento farmacológico, rutinas de ejercicios u otras cuestiones relacionadas con su salud o bienestar son tomadas exclusivamente por profesionales o por miembros de la familia siguiendo su propio criterio y en función del 'mejor interés para la persona'. Las decisiones relacionadas con la salud y el bienestar pueden contemplar cuestiones de bajo nivel desde hábitos alimenticios, actividad física o higiene hasta cuestiones de nivel medio o alto como el consumo de alcohol u otras sustancias, el uso de métodos anticonceptivos o aspectos relacionados con procedimientos o tratamientos médicos avanzados.

Las personas con discapacidad a menudo no cuentan con la formación suficiente en materia de cuestiones relacionadas con la salud, incluyendo aspectos de planificación familiar o salud sexual y reproductiva. Ya sea porque no participan en programas o iniciativas sobre prevención y sensibilización o porque cuando participan la información no es del todo clara ni fácil de entender para ellos lo cierto es que cuando se trata de tomar decisiones sobre salud, las personas con discapacidad, especialmente intelectual, cuentan con pocos recursos para tomar una decisión informada.

### Finanzas Personales

Otro de los ámbitos en que las personas con discapacidad suelen ver coartada su capacidad efectiva de decidir es el ámbito de las finanzas personales o la gestión financiera. Las personas con discapacidad, con demasiada frecuencia, suelen ser privadas de poder decidir sobre cuestiones de bajo nivel sobre sus finanzas personales (gestión de su propio dinero de bolsillo, elaboración de su propio presupuesto o el simple hecho de comprar productos básicos) como decisiones más complejas (abrir una cuenta corriente, pedir un crédito, invertir dinero o administrar patrimonio inmobiliario o cuestiones hereditarias).

### Derechos como Consumidores

Todos los ciudadanos de la Unión Europea se encuentran bajo el amparo de la protección al consumidor que otorga la legislación europea. Esta cobertura incluye, de manera resumida: protección contra productos insalubres o mal etiquetados y una correcta información sobre los mismos, acceso a formas rápidas y eficientes de resolver problemas con los vendedores o protección contra el incumplimiento de las garantías que ofrecen los fabricantes. El marco europeo de Derechos como Consumidor se encuentra en constante actualización debido al incremento y diversificación de las diferentes formas, patrones y medios de consumo o pago que se han producido debido a la expansión del comercio online y el crecimiento acelerado del uso de la tecnología para tal fin.

Las personas con discapacidad, incluso con estas garantías, pueden verse más expuestas, especial pero no exclusivamente en el ámbito del comercio digital, a influencias indebidas, transacciones fraudulentas o a cualquier vulneración relativa a sus derechos como consumidores, requiriendo de un apoyo específico.

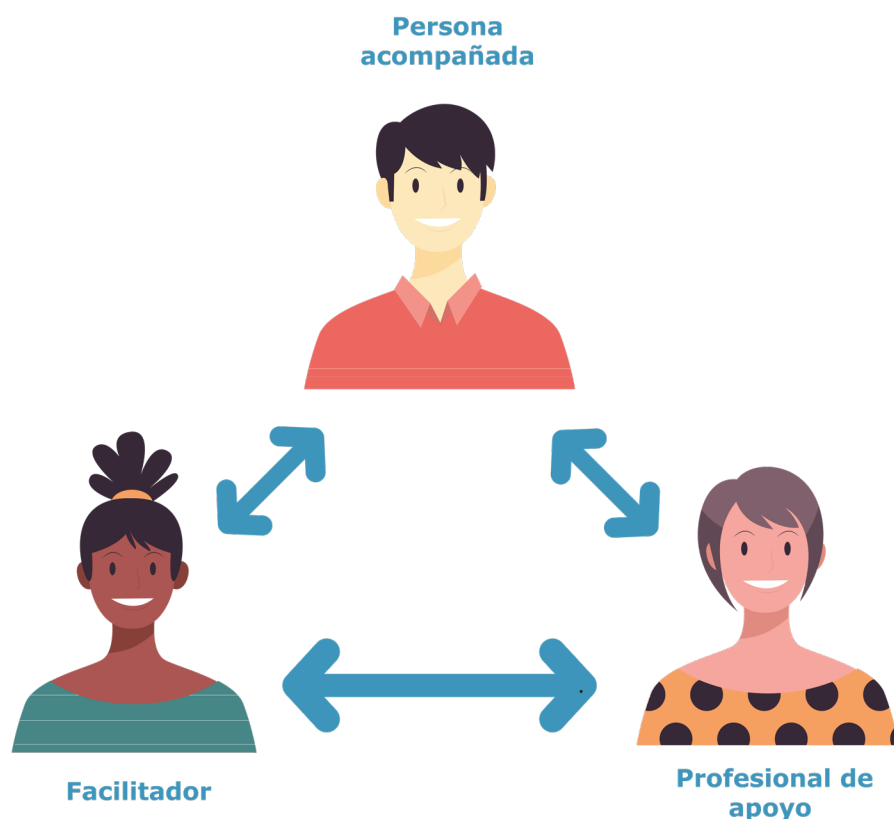


## El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE para la toma decisiones

I-DECIDE ha desarrollado una metodología para el apoyo en la toma de decisiones alienada con los principios de la Convención que se basa en el Acuerdo de Apoyo como herramienta para facilitar a las organizaciones, profesionales o personas de apoyo, incluyendo las propias personas con discapacidad, ofrecer o recibir apoyo de manera estandarizada y estructurada. El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE es un documento creado con el fin de formalizar por escrito la petición de apoyo de la persona con discapacidad, las áreas o esferas en que lo solicita así como que participe en la designación de la persona o profesional de apoyo y la persona que ejercerá de facilitador. El documento explicita los compromisos y responsabilidades que adquiere cada una de las partes y los formaliza mediante la firma de los implicados.

El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE debe iniciarse voluntariamente bajo petición de la persona con necesidades de apoyo. Los roles establecidos en el acuerdo deben basarse en una relación de confianza y se distingue explícitamente la persona que ejercerá de profesional de apoyo y la persona que actuará como facilitador. De la misma manera que la persona ha iniciado el acuerdo de manera voluntaria, debe poder cancelar o modificar el acuerdo en cualquier momento si no está satisfecha con el proceso, la relación o los resultados.

La metodología I-DECIDE incorpora la figura del facilitador como elemento innovador. El facilitador es una tercera persona cuya función es supervisar y monitorizar la relación que se genera y los procesos y actividades que se desarrollan a través del Acuerdo de Apoyo para verificar y asegurarse que todo salga como debe. Si la persona con necesidades de apoyo no está contenta con algún aspecto de la relación, actividades o procesos llevados a cabo por el profesional de apoyo puede pedirle al facilitador hablar sobre ello o incluso cambiar de profesional.



El elemento central del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE es la relación que se genera entre la persona y el profesional de apoyo. Implica un cambio actitudinal del profesional respecto al reconocimiento de los derechos de la persona a la que apoya, la aceptación de sus decisiones y el abandono de prácticas profesionales en la que se toman decisiones según el criterio del 'mejor interés para la persona.'

Figura 2. El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE: una relación multidireccional.

## Marco Legal

Este manual ha sido creado y desarrollado teniendo en cuenta que en ninguno de los países que forman parte del consorcio del proyecto ha incorporado, desarrollado o reformado sus marcos jurídicos y legislativos para incorporar mecanismos de apoyo a la toma de decisiones que cumplan los principios de la Convención y las recomendaciones del Comité. A pesar de que la Convención es un tratado jurídicamente vinculante, sólo unos pocos países de todo el mundo, entre ellos Colombia, Costa Rica o Perú, han iniciado o adoptado las reformas necesarias para desarrollar e incluir instrumentos de Derecho basados en la voluntad, deseos y preferencias de la persona con discapacidad.

En el contexto español es especialmente notorio el hecho que existe un «Proyecto de Ley por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica», actualmente en trámite en el Congreso de los Diputados, mediante el cual se pretende modernizar y adaptar el ordenamiento jurídico a las previsiones de la Convención. De manera paralela, en el contexto catalán, existe la voluntad de iniciar una reforma del Código Civil Catalán y a tal efecto la Generalitat de Catalunya ha iniciado un proceso consultivo mediante el cual se abre el debate público sobre el documento de «Bases de la reforma del Código Civil de Catalunya en materia de apoyo al ejercicio de la capacidad jurídica». No obstante, ninguna de las dos propuestas se ha materializado aún.

Desde un punto de vista práctico, esto implica que:

- El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE no es un documento legalmente vinculante porque no se encuentra reconocido o recogido en el marco jurídico nacional existente a fecha de publicación del manual;
- No existe a día de hoy forma de supervisar y monitorizar los Acuerdos de Apoyo a través de registros públicos oficiales y acreditados por las autoridades pertinentes;
- El Acuerdo de Apoyo, tras su constitución, no otorgará ningún derecho especial al profesional de apoyo para gestionar o coordinar servicios, tramitar beneficios o prestaciones, obtener información de carácter privado de la persona en servicios externos públicos o privados o cualquier otro derecho equiparable a los que se otorgan por defecto o específicamente a través de las actuales figuras o mecanismos de protección vigentes en el ordenamiento jurídico.

## Habilidades Digitales, Numéricas y de Alfabetización

En la mayoría de las situaciones en las que se requiera tomar algún tipo de decisión, las habilidades – o una combinación de ellas – digitales, numéricas y de alfabetización de cualquier persona entran en juego para la obtención y la interpretación de toda la información disponible que ayude en el proceso para tomar decisiones conscientes e informadas. Podemos definir estas habilidades de forma específica como:

**Habilidades digitales:** conjunto de competencias que incluyen la capacidad de procesar información, comunicar, crear contenidos, contemplar y aplicar medidas de seguridad o resolver problemas operando en entornos digitales o a través de dispositivos electrónicos (por ejemplo, ordenadores, smartphones, tablets, internet, etc.). Hoy en día, disponer de habilidades digitales es esencial, especialmente cuando tanto desde el ámbito del consumo privado como por parte de la administración pública se ha ampliado el catálogo de trámites básicos para la ciudadanía que se pueden realizar por medios telemáticos (pago de impuestos, tramitación de expedientes, etc.).

**Habilidades numéricas:** disponer de habilidades numéricas significa ser capaz de usar números y símbolos para analizar y abordar los problemas desde un punto de vista matemático. Tener habilidades numéricas significa poder trabajar con figuras y conceptos matemáticos, saber razonar lógicamente o saber simplemente sumar, para aplicarlos a contextos de nuestra vida cotidiana y ser capaces de decidir sobre una o varias opciones.

Las habilidades numéricas se utilizan en casi todos los aspectos de la vida de manera directa o indirecta, ya sea en el trabajo, en las actividades diarias, como consumidores o gestores de nuestras finanzas personales o incluso como pacientes médicos a la hora de interpretar un determinado tratamiento.

Las habilidades numéricas complementan las habilidades de alfabetización y a menudo son referidas como “habilidades matemáticas.” Ambas habilidades son necesarias para funcionar correctamente en sociedad.

**Habilidades de alfabetización:** las habilidades de alfabetización se definen como la capacidad de una persona para leer y escribir un breve texto sobre la vida diaria o las habilidades de una persona para entender conceptos a través del lenguaje escrito. Cualquier persona con un buen nivel de lectura o escritura tiene, por norma general, mejores oportunidades para tomar decisiones que se ajusten a sus deseos y preferencias.

La evaluación de las habilidades digitales, numéricas y de alfabetización no es una parte esencial de la metodología I-DECIDE para la toma de decisiones pero sí complementaria. Partir desde esta aproximación y desarrollar herramientas para evaluar las habilidades digitales, numéricas y de alfabetización ha permitido demostrar que, en algunos casos, el proceso I-DECIDE para la toma de decisiones y las actividades que se han desarrollado en la fase piloto han mejorado dichas habilidades en las personas que han participado. Como norma general, se recomienda que los Acuerdos de Apoyo I-DECIDE supervisen estas habilidades durante el proceso de prestación de apoyo. Para ello, tanto en el momento de constitución del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE como al final del proceso se puede realizar una evaluación básica de estas habilidades para que se desarrollen actividades específicas destinadas a incrementarlas, ya sea de manera directa por el profesional o por su red de apoyo.

## Herramientas de evaluación I-DECIDE

I-DECIDE cuenta con herramientas de evaluación que permiten evaluar diferentes aspectos, ya sean las habilidades digitales, numéricas o de alfabetización, los resultados del apoyo recibido a través del acuerdo de apoyo o la satisfacción con el proceso. Usar las herramientas de evaluación I-DECIDE permite, en primer lugar, demostrar el grado en que la persona con necesidades de apoyo ha comenzado a tomar sus propias decisiones y, en segundo lugar, supervisar y evaluar los progresos realizados a través de herramientas de autoevaluación llevadas a cabo por los profesionales de apoyo y por la propia persona (‘plantilla de evaluación de habilidades digitales, numéricas y de alfabetización’; ‘plantilla de evaluación de las habilidades sobre salud’; ‘plantilla de evaluación de las habilidades en gestión financiera’; ‘plantilla de autoevaluación de la satisfacción’).

Las herramientas específicas de autoevaluación incluyen detalles sobre cómo usar cada herramienta y cómo interpretar la información recopilada. Asegurar que todas las partes sean conscientes del progreso realizado, compartir los resultados de la evolución de la persona y contrastar la calidad del apoyo recibido capacitan y empoderan a la persona, especialmente si la persona participa en el proceso de evaluación de acuerdo con principios de coproducción.

## 3// Creando Servicios de Apoyo en la Toma de Decisiones

### El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE como base de un servicio profesional

Esta sección del manual proporciona directrices para la aplicación e implementación de la metodología I-DECIDE a aquellas organizaciones o profesionales que deseen garantizar los derechos de las personas con discapacidad a través de la prestación de servicios de apoyo para la toma de decisiones.

La plena aplicación del Artículo 12 de la Convención requiere actualizar y revisar los procesos internos de las organizaciones y servicios así como las funciones o roles de los profesionales que en ellos trabajan ya que sus habilidades, capacidades, aptitudes o actitudes pueden tener que adaptarse al nuevo paradigma del apoyo. Desde un punto de vista jurídico, adoptar un modelo de apoyo a la toma de decisiones que garantice los derechos de la persona y el pleno ejercicio de su capacidad legal depende en gran medida de las autoridades públicas y de inercias o factores que se escapan a nuestro control.

Desde un punto de vista práctico, aplicar el modelo y la metodología I-DECIDE de apoyo para la toma de decisiones depende directamente de la voluntad de los profesionales de los servicios, independientemente de si éstos ocupan responsabilidades directivas o desarrollen actividades de intervención directa.

El objetivo de esta sección es ofrecer una aproximación más intensa y detallada del proceso, fases y herramientas que componen el núcleo de la metodología I-DECIDE, mostrando cómo se puede aplicar en decisiones cotidianas o de bajo nivel.

Así pues, las obligaciones profesionales en virtud del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE incluyen:

- **Compromiso de servicio:** formalizar mediante firma el Acuerdo de Apoyo significa que el profesional se compromete a ofrecer apoyo a la persona.
- **Incrementar el trabajo y la coordinación multidisciplinar:** los Acuerdos de Apoyo no pertenecen a ninguna profesión particular por definición, aunque pueden y deben involucrar al máximo de profesionales del entorno de la persona que lo solicita, como trabajadores sociales, educadores sociales, abogados, profesionales de servicios de salud u otros profesionales del sector social o sanitario que ofrezcan servicios a personas con discapacidad o con los que la persona tenga contacto. La red social de la persona, la familia, los amigos, los compañeros de piso u otros conocidos por la persona deben conocer de la existencia del Acuerdo de apoyo y de cómo funciona. Esto es debido a que podrían ayudar a hacer efectivas ciertas partes del acuerdo y las decisiones que se tomen al respecto a la vez que podrían aportar métodos y actividades de apoyo individualizados, en clave de innovación, que no se prevea de manera profesional.
- **Respeto de la privacidad y confidencialidad:** el Acuerdo de Apoyo contiene información personal tanto de la persona como de los profesionales. La regulación y protocolos vigentes en materia de protección de datos deben aplicarse al gestionar información sensible.
- **Seguimiento del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE:** recopilar la información generada durante el proceso de constitución del Acuerdo de Apoyo y de la elaboración del Plan Individualizado de Apoyo es esencial. Llevar un registro de las acciones realizadas es la mejor forma de comunicar las decisiones, evaluar correctamente los progresos hechos, mejorar las actividades de apoyo o la coordinación con el facilitador. Es recomendable buscar soluciones para integrar este registro en los sistemas o bases de datos de las organizaciones o servicios y se recomienda que se registren los siguientes campos.
  - ▶ Nombre de la persona con necesidades de apoyo
  - ▶ Nombre del profesional de apoyo
  - ▶ Nombre del facilitador
  - ▶ Fecha y número de cada sesión de trabajo con la persona apoyada

- ▶ Fecha y número de cada sesión de trabajo con el facilitador
- ▶ Decisiones concretas tomadas
- ▶ Herramientas utilizadas o actividades y acciones realizadas
- ▶ Observaciones sobre el progreso
- ▶ Fecha de fin del proceso para cada decisión

## Roles dentro del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE

La metodología propuesta define diferentes roles dentro del marco de utilización de los Acuerdos de Apoyo I-DECIDE. Veámoslos con más detalle.

- **La persona**
- **El profesional de apoyo**
- **El facilitador**

De acuerdo con los principios de la Convención y las recomendaciones del Comité, los Acuerdos de Apoyo I-DECIDE y las acciones que se deriven deben:

1. Los Acuerdos de Apoyo y las acciones siguientes que se acuerden en el Plan de Apoyo Individualizado deben estar basadas en los deseos y preferencias de la persona que lo solicita.
2. La decisión final tiene que ser tomada por la persona apoyada.
3. Todas las decisiones tomadas por la persona deben ser respetadas por el profesional de apoyo, independientemente de su punto de vista personal.

Reconocer el derecho a la capacidad legal y a tomar decisiones también significa reconocer el derecho de la persona con discapacidad a equivocarse y a tomar decisiones que pueden ser consideradas arriesgadas por otras personas o profesionales. Asumir riesgos y equivocarse así como interiorizar toda elección tiene ciertos riesgos asociados, más o menos intensos, es parte del proceso de desarrollo de autonomía personal y de la capacidad para tomar decisiones de todas las personas.

A su vez, las habilidades que deben mostrar y las responsabilidades que deben asumir cada una de las partes implicadas en los Acuerdos de Apoyo I-DECIDE son:

### 1) La persona tendrá que ser capaz de:

- ▶ Expresar el deseo o voluntad de recibir apoyo o dejar de recibirlo;
- ▶ Comunicar sus preferencias y expresar sus deseos;
- ▶ Desarrollar una relación de confianza con el profesional de apoyo y con el facilitador de los cuáles quiera recibir apoyo de acuerdo con la metodología;
- ▶ Indicar con qué tipo de decisiones o en qué áreas necesita apoyo;
- ▶ Ser consciente de que es la propia persona quien toma la decisión final (y no el profesional de apoyo).

### 2) El profesional de apoyo

El rol de provisión de apoyo para la toma de decisiones puede ser ejercido por cualquier persona del entorno natural de la persona, incluyendo amigos, familia o conocidos o del entorno profesional de la persona que lo solicite. La metodología I-DECIDE recomienda que el rol de apoyo sea ejercido por una figura profesional de la red de servicios a los que se encuentre vinculada la persona ya que éste podrá coordinar los recursos y servicios disponibles al ser conocedor de los circuitos de derivación, criterios de acceso o estar en frecuente contacto con otros profesionales, aunque en algunos países no será posible que esto sea así. Preferiblemente el profesional de apoyo debe tener formación previa en el ámbito social ya que su tarea principal será guiar y apoyar a la persona en el proceso de toma de decisiones.

### Habilidades y valores necesarios del profesional de apoyo

- Habilidad para respetar y valorar la autonomía y dignidad de la persona, así como entender y respetar sus objetivos, valores y preferencias.
- Habilidad para respetar el proceso personal de toma de decisiones de la persona y para reconocer cuándo el apoyo debe ser ofrecido.
- Habilidad para establecer una relación de confianza con la persona con discapacidad y de pasar tanto tiempo con ella como requiera el proceso de toma de decisiones.
- Empatía, asertividad y la habilidad de comunicar de forma clara, apropiada y accesible de acuerdo con las necesidades de la persona con discapacidad.

### Principales tareas del profesional de apoyo

- Evaluar las habilidades de la persona en relación con la toma de decisiones en áreas específicas del Acuerdo de Apoyo.
- Diseñar, construir e ayudar a implementar conjuntamente con la persona un plan de apoyo individualizado para ayudarla a tomar decisiones.
- Buscar materiales y recursos para ayudar a la persona a entender la información necesaria para tomar decisiones.
- Asistir a la persona apoyada para obtener consejo de diferentes fuentes.
- Apoyar a la persona en reuniones o encuentros fuera del marco del servicio de apoyo, ya sea con organizaciones, servicios, profesionales o personas externas a fin de conseguir información o explorar diferentes opciones.
- Ayudar a la persona a analizar las diferentes opciones.
- Verificar que la persona ha entendido los “pros” y “contras” de las diversas opciones así como las consecuencias e impacto de cada decisión.
- Ayudar a la persona a comunicar la decisión a su familia, amigos o red de apoyo natural o profesional y garantizar una buena implementación de la decisión. Cuando sea necesario el profesional de apoyo supervisará o coordinará los servicios y recursos necesarios la implementación de la decisión.
- Ayudar a la persona apoyada durante entrevistas o evaluaciones externas.
- Observar y anotar todas las actividades y acciones llevadas a cabo en el marco del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE y el Plan de Apoyo Individualizado.
- Evaluar y registrar, si así se escoge, el impacto de las actividades llevadas a cabo en las habilidades digitales, numéricas y de alfabetización de la persona.

### 3) El facilitador

El facilitador es una figura conceptualizada específicamente para la metodología I-DECIDE. El facilitador, dentro del marco del acuerdo de apoyo, trabaja en la relación de manera externa y se constituye como la figura garante y consejera durante las diversas fases del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE tanto del profesional como de la persona con necesidades de apoyo. El facilitador será responsable de asesorar, guiar y supervisar la formalización de cada acuerdo de apoyo. Su función puede entenderse como un administrador o supervisor de la relación entre la persona y el profesional de apoyo de manera que: el facilitador ayuda a crear y constituir el acuerdo, monitoriza las acciones llevadas a cabo y resuelve cualquier duda o conflicto que pueda surgir entre ambas partes.

Conceptualmente, el facilitador actúa como una doble salvaguardia ya que garantiza la calidad de la relación entre las dos partes pero también evita situaciones en las que no se respetan los derechos del usuario.

El rol y tareas del facilitador pueden resumirse de la siguiente manera:

- Aconsejar sobre el funcionamiento del Acuerdo de Apoyo para la toma de decisiones.
- Ayudar a la persona a identificar profesionales de apoyo aptos para el servicio.
- Asistir en la resolución de conflictos entre el profesional de apoyo y la persona.
- Mantener contacto, supervisar, reunirse o coordinarse con las otras dos partes para ver si el acuerdo, la relación o las actividades están funcionando correctamente.
- Monitorizar y registrar el fin del acuerdo de apoyo e informar a la red de apoyo de la persona del fin del mismo.

El facilitador debe tener un conocimiento preciso del funcionamiento y los términos del acuerdo de apoyo y debe ser capaz de comunicarse, a través de los canales apropiados y en lenguaje accesible, tanto con el profesional de apoyo como con la persona que solicita la formalización del acuerdo. El facilitador deberá contar con habilidades o experiencia en comunicación asertiva, resolución de conflictos, mediación y supervisión.

El facilitador es la persona clave dentro del marco del Acuerdo de Apoyo que ayuda a la persona y al profesional de apoyo a clarificar las dudas que surjan durante el proceso de constitución del acuerdo, las actividades que se llevarán a cabo y el alcance y contenido de las mismas o durante las fases finales del acuerdo de apoyo.

El facilitador, tal como se define en la metodología I-DECIDE, puede ser otro profesional – idealmente uno de los profesionales del mismo servicio u organización de la persona que ejerce el rol de profesional de apoyo – o puede ser alguien del entorno cercano a la persona con discapacidad, siempre que cuente con las habilidades y conocimientos necesarios.

## Cómo diseñar e implementar el Acuerdo de Apoyo I-DECIDE

En la práctica, el Acuerdo de Apoyo I-DECIDE puede llevarse a cabo o implementarse como proceso a través de cuatro fases diferenciadas, desde la solicitud inicial del servicio hasta la evaluación final del apoyo recibido y la terminación del acuerdo. El siguiente diagrama resume de manera visual las cuatro fases del proceso.

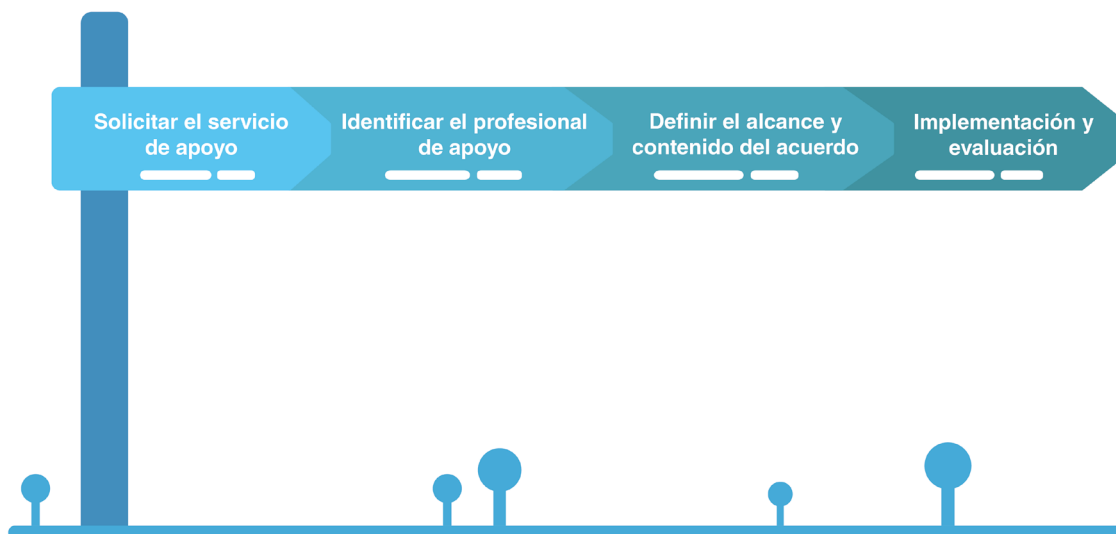


Figura 3. Fases del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE.

### Fase 1: Solicitar el servicio de apoyo

La persona con discapacidad que lo necesite puede pedir apoyo para tomar decisiones en diferentes esferas o ámbitos de su vida personal. Por norma general, las personas con discapacidad suelen pedir ayuda o apoyo a profesionales con los que están familiarizados o se relacionan diariamente o a personas conocidas, familiares o amigos con los que ya existen lazos de confianza.

En la práctica, de acuerdo con la metodología I-DECIDE, las personas que potencialmente pueden actuar como profesionales de apoyo deben ser capaces de reconocer que el acuerdo de apoyo, como mecanismo o instrumento, puede adecuarse a las necesidades de la persona que lo solicita, fomentando o priorizando su uso por parte de la persona en detrimento de alternativas restrictivas o que se alineen con el respeto al derecho a decidir de la persona.

Cualquier profesional que identifique o reciba una demanda de apoyo debe asegurarse que esta es conocida por el supervisor o coordinador de su servicio u organización. A continuación, es necesario organizar una reunión con la persona que pide apoyo para presentarle la posibilidad de establecer un acuerdo de apoyo, explicarle el funcionamiento y, si cabe, presentarle diversas opciones para que escoja quién debe ejercer el rol de profesional de apoyo y quién el de facilitador.

El facilitador es una figura clave en la fase inicial del proceso ya que su tarea consiste en explicar a la persona con necesidades de apoyo el funcionamiento del acuerdo, enmarcarlo dentro de un contexto de derechos y ayudar a la persona a definir el contenido inicial del mismo así como las diferentes fases del proceso.

### Fase 2: Identificar los profesionales o personas de apoyo

Identificar a la persona o al profesional de apoyo es una parte esencial del proceso. Es importante entender, reconocer y respetar que las personas que piden apoyo tienen derecho a elegir a la persona de la que quieren recibir el apoyo. El enfoque utilizado en la metodología I-DECIDE se aproxima a la cuestión y presupone que la persona que ofrecerá el apoyo debe ser preferentemente un profesional con experiencia en el ámbito social o alguien con conocimientos de la red o el sistema de servicios del Estado de Bienestar y con las habilidades necesarias para comunicar y establecer una relación de confianza con la persona con necesidades de apoyo.



Una de las tareas del facilitador es ayudar a la persona a identificar el profesional de apoyo de manera que puede ser necesario contactar con varios profesionales, no necesariamente con perfiles profesionales similares, para seleccionar a aquél que más se adecue a la esfera o ámbito de la decisión a tomar. Previo a la constitución y formalización del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE todas las partes implicadas deberán reunirse a fin confirmar que ambas partes entienden y asumen las responsabilidades y tareas que se derivan del acuerdo.

### Fase 3: Definir el alcance y el contenido del acuerdo

#### ■ Alcance

El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE está concebido y conceptualizado para que un adulto con necesidades de apoyo pueda, voluntariamente y sin ninguna coacción o influencia externa, designar a un profesional de apoyo para:

- Ofrecerle apoyo para entender las opciones, responsabilidades y consecuencias, fruto de decisiones concretas que el usuario quiera tomar. Por ejemplo, alguien podría pedir apoyo para decidir dónde vivir, con quién vivir, dónde trabajar, cómo administrar el dinero, cómo ejercer sus derechos como consumidor, cómo utilizar los servicios de salud u otras decisiones. El Acuerdo debería poder recoger y describir, con el máximo detalle posible, las áreas en las que la persona quiere recibir apoyo para tomar sus propias decisiones.
- Ofrecerle ayuda para a la persona acceder, obtener y recoger información relevante para la toma de decisiones.
- Ofrecer apoyo a la persona para entender o interpretar la información recogida.
- Ofrecer ayuda a la persona para comunicar la decisión a otras personas.
- El profesional de apoyo no está autorizado a tomar ninguna decisión en nombre de la persona apoyada.

El elemento central del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE es la relación que se genera entre la persona y el profesional de apoyo. Implica un cambio actitudinal del profesional respecto al reconocimiento de los derechos de la persona a la que apoya, la aceptación de sus decisiones y el abandono de prácticas profesionales en la que se toman decisiones según el criterio del 'mejor interés para la persona'.

El Acuerdo de Apoyo I-DECIDE es un compromiso limitado temporalmente y debe revisarse periódicamente. Adaptar y actualizar el contenido y el alcance del acuerdo de apoyo cada seis meses debe considerarse una práctica estándar en cualquier servicio de apoyo, aunque la duración del mismo vendrá determinado por circunstancias individuales que pueden hacer que el proceso de revisión se acelere o se posponga en el tiempo.

El acuerdo de apoyo puede ser cancelado o terminado en cualquier momento por la persona apoyada.

#### ■ Contenido

Para crear un acuerdo de apoyo para la toma de decisiones, los profesionales deben garantizar que los siguientes puntos se explicitan en el documento:

- Los nombres de la persona apoyada, el profesional de apoyo y el facilitador;
- Una descripción de las responsabilidades y tareas de los tres roles;
- Una descripción tan detallada como sea posible de las áreas o esferas en que la persona solicita apoyo para la toma de decisiones;

- Duración y/o fecha de revisión del acuerdo;
- Procesos para modificar o cancelar el acuerdo.

#### Fase 4: Implementar y evaluar el acuerdo

La fase de evaluación del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE se puede resumir a través del siguiente diagrama que recoge las diferentes sesiones de trabajo así como la duración, tareas y personas involucradas en cada fase del proceso llevado a cabo en la prueba piloto.

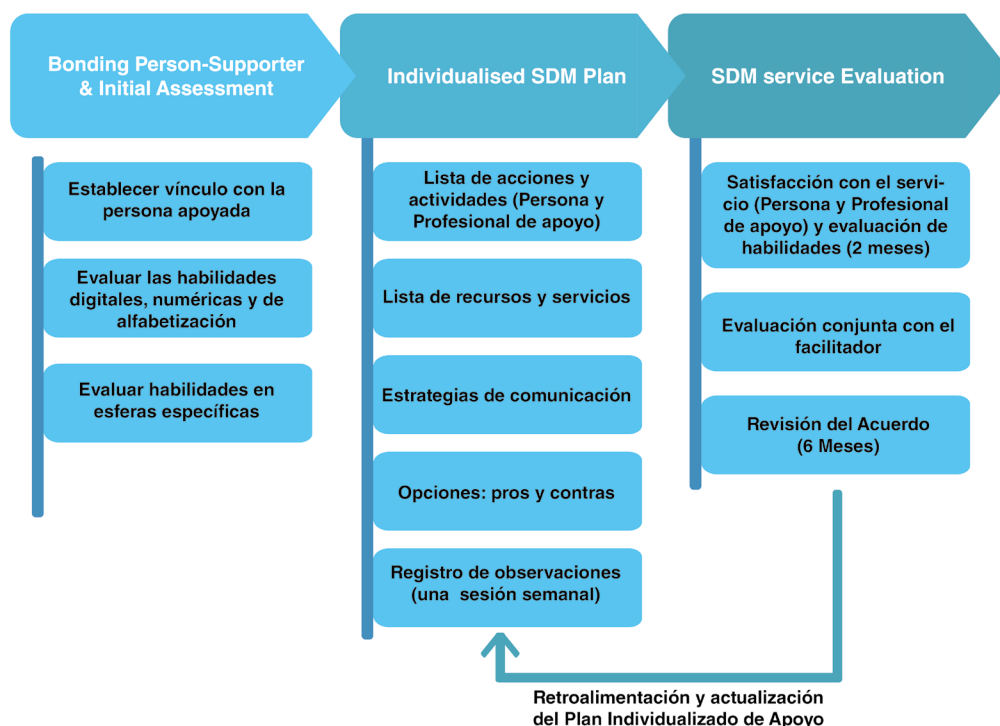


Figura 4. Sesiones de evaluación del servicio de apoyo y el acuerdo de apoyo.

Evaluar es una tarea compleja por definición. Las siguientes subsecciones describen cada proceso o fase de evaluación del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE.

#### Las relaciones interpersonales en contextos de apoyo: vínculo y evaluación iniciales

Durante las primeras fases, entrevistas o reuniones llevadas a cabo entre el profesional de apoyo, la persona y, si así se acuerda, el facilitador, la relación entre ambos debe consolidarse y crecer. Sólo después que se haya construido y afianzado una relación de confianza el profesional la persona será capaz de confiar en el profesional para poder pedir apoyo en aquellos aspectos en los que, de acuerdo con su voluntad, deseos y preferencias, precisa apoyo. Una vez esta relación de trabajo se ha iniciado y afianzado el profesional de apoyo debe evaluar el nivel de habilidades de la persona, tanto las digitales, numéricas o de alfabetización como las que pertenecen al ámbito o esfera concreta en que la persona pide apoyo para la toma de decisiones. Se desaconseja no evaluar, asesorar o preguntar en exceso o de manera apresurada a la persona por sus deseos y preferencias durante la primera reunión, ya que la relación aún no se ha establecido y estas raras veces afloran durante los primeros encuentros.

La primera entrevista o reunión debe centrarse en explicar las diferentes funciones y roles dentro del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE así como entender los métodos de comunicación preferidos por la persona para adoptar estrategias al respecto (verbal, no verbal, con técnicas especiales o métodos alternativos). La información recopilada durante esta sesión será esencial para el profesional con el fin de adaptar y personalizar el lenguaje a la individualidad de la persona, estableciendo un marco de comunicación horizontal que facilite una conversación fluida y de igual a igual, de manera que el acuerdo de apoyo y sus procesos vayan tomando forma.

Durante la segunda entrevista, el profesional de apoyo observará, explorará y, preferiblemente, mantendrá en registro de la forma en que la persona toma decisiones (por ejemplo, ¿la persona toma decisiones lenta o las toma impulsivamente? ¿Está la persona convencida y comprometida con sus decisiones, o por el contrario se muestra dubitativa?). El profesional debe respetar la forma y el ritmo en que la persona toma decisiones, ya que puede variar en función de la persona. Esta sesión debe servir para ahondar en los campos de interés, deseos o preferencias de la persona respecto a las decisiones que quiera tomar, así como obtener información sobre sus redes de apoyo naturales, familiares o profesionales. Las habilidades comunicativas del profesional juegan un papel fundamental en esta fase ya que se trata de utilizar herramientas como la entrevista abierta o la conversación informal focalizada para identificar los intereses de la persona, su contexto y aquellos puntos comunes que permitan construir y afianzar la relación entre ellos.

Las siguientes sesiones deben centrarse en evaluar el nivel de autonomía y habilidades que la persona tiene en relación con las áreas o esferas de su vida personal en las que requieren o solicitan apoyo. Como parte de la metodología I-DECIDE, se han desarrollado diferentes documentos y plantillas diseñadas para ayudar a los profesionales al respecto ('plantilla de evaluación de las habilidades sobre salud'; 'plantilla de evaluación de las habilidades en gestión financiera'). Si es necesaria una evaluación de las habilidades digitales, numéricas y de alfabetización, este sería el mejor momento para hacerlo ('plantilla de evaluación de habilidades digitales, numéricas y de alfabetización').

## El Plan de Apoyo Individualizado I-DECIDE

Una vez realizada la evaluación inicial, el profesional de apoyo y la persona tendrán una idea clara de cuáles son sus necesidades, deseos y preferencias de manera genérica y global. Durante esta etapa es importante y apropiado preguntar a la persona apoyada por áreas específicas, temas, situaciones o problemas en que la persona desearía recibir apoyo para tomar decisiones. El profesional puede ayudar a la persona a definir estas áreas usando los resultados de la primera evaluación de habilidades específicas o de habilidades digitales, numéricas y de alfabetización. El profesional de apoyo, de acuerdo con la metodología I-DECIDE y tal como se define en el acuerdo, debe ceñirse a sugerir a la persona actividades o acciones específicas en relación a los temas que la persona ha identificado previamente y para los que se ha formalizado y constituido el acuerdo de apoyo.

El Plan Individualizado de Apoyo I-DECIDE debe incluir acciones adaptadas a las capacidades y habilidades de la persona, que previamente han sido evaluadas a través de las plantillas y herramientas proporcionadas, para que la persona pueda tomar sus propias decisiones y éstas puedan ser llevadas a cabo. El plan individualizado de apoyo debe incluir o hacer referencia a los recursos, servicios o personas de la red social o profesional de la persona que serán incluidas en cada acción, así como un calendario para desarrollar el plan de manera efectiva.

El Plan Individualizado de Apoyo debe incluir:

- Mecanismos de búsqueda o acceso a fuentes de información o formación;
- Acciones coordinadas con otros servicios de apoyo o profesionales para para recibir información, formación o servicios;
- Mecanismos o protocolos de comunicación con otros servicios o profesionales de apoyo o de la red social o familiar de la persona que sean relevantes para ofrecer apoyo a la persona para tomar decisiones en los ámbitos y esferas incluidos en el acuerdo;
- Acciones específicas para asegurar que la información obtenida y las diversas opciones planteadas sean entendidas por la persona apoyada;
- Información accesible sobre las diferentes opciones que se plantean en relación a cada tema o decisión así como sus "pros" y "contras";

- Mecanismo de apoyo para que la persona pueda consultar u obtener consejo de terceras personas, profesionales o expertos más allá del marco de provisión del servicio;
- Protocolos para comunicar la decisión tomada por la persona a otros servicios de apoyo o de la red social y familiar de la persona;
- Acciones encaminadas a implementar las decisiones tomadas por la persona.

Tras la elaboración del plan individualizado de apoyo, el profesional debe coordinar los recursos disponibles para implementar el plan y las acciones contempladas en el mismo. Es importante que el profesional contemple o factorice variables como la eficacia (¿las acciones que se desarrollarán ayudarán a la persona a alcanzar sus metas?), la eficiencia (¿es posible cuantificar el tiempo de trabajo que se necesitará para alcanzar los objetivos?). Reflexionar y anotar observaciones sobre estas y otras variables cobra sentido en la medida que permiten al profesional de apoyo capacitar a la persona para que sea ella misma la que identifique y entienda el progreso realizado pero también para permitir que se adopten los cambios necesarios en el acuerdo o el plan de apoyo individualizado, ajustando las acciones, herramientas o estrategias a llevar a cabo conjuntamente.

La frecuencia de las sesiones de trabajo entre el profesional y la persona con necesidades de apoyo dependerá de muchos factores, entre ellos la urgencia de la decisión a tomar, la complejidad de los temas a decidir o del tipo de acciones o actividades que se deban llevar a cabo. Como regla general, una sesión por semana, se define como el estándar a cumplir dentro de la metodología propuesta.

## Evaluar el servicio de apoyo a la toma decisiones

La evaluación es una parte necesaria de la metodología I-DECIDE para el apoyo en la toma de decisiones ya que tanto el acuerdo de apoyo como el plan individualizado de apoyo están diseñados y conceptualizados en el marco de un proceso flexible que permite su ajuste, mejora y actualización. Evaluar es una forma de controlar el proceso continuo de apoyo y asegurar que el proceso sea vivo y dinámico, permitiendo al profesional ajustar las herramientas actividades y a la persona hacer cambios si su autonomía a la hora de tomar decisiones ha aumentado.

Evaluar de manera frecuente garantiza una mejor calidad en el proceso de apoyo en la toma decisiones que se propone en la metodología I-DECIDE. Evaluar puede suponer:

### a) Evaluar la satisfacción con el acuerdo de apoyo o con el servicio

Evaluar la satisfacción de la persona con el proceso y metodología propuesta en el proyecto I-DECIDE es crucial para garantizar que el acuerdo de apoyo se mantenga como una herramienta dinámica y la relación de apoyo se sostenga a largo plazo. A tal efecto, la metodología I-DECIDE contempla una evaluación cada dos meses (aunque la frecuencia puede variar) de la satisfacción e incorpora herramientas de evaluación para el profesional de apoyo como para la persona con discapacidad ('plantilla autoevaluación de la satisfacción'). La autoadministración de estas encuestas se recomienda en la medida en que los resultados proporcionan información importante para realizar cambios en el proceso, ajustar acciones o probar diferentes herramientas para mejorar el apoyo que recibe la persona. Además, se incrementan la transparencia del proceso al realizarse una evaluación que deberá ser compartida entre todas las partes implicadas en acuerdo de apoyo.

El facilitador desarrolla una función transversal durante todo el proceso de provisión de apoyo. No solamente tiene la función de supervisar el proceso, la calidad de la relación o las actividades que se realizan en el marco del acuerdo sino también deberá analizar los progresos realizados por la persona apoyada y el profesional y, si procede, aportar sugerencias de mejora. Evaluar y revisar los resultados usando las herramientas de evaluación propuestas es un buen pretexto para que el facilitador desarrolle el rol al que se ha comprometido y se entreviste periódicamente con las partes implicadas.

## **b) Evaluación de las habilidades digitales, numéricas y de alfabetización**

Las habilidades digitales, numéricas y de alfabetización son un elemento fundamental en el proceso de apoyo a la toma de decisiones. I-DECIDE cuenta con herramientas y plantillas destinadas a evaluar las habilidades antes mencionadas, idealmente cada dos meses. Registrar los progresos puede mostrar áreas donde la persona apoyada necesita mejorar sus habilidades y abrir nuevas oportunidades de mejora así como también aumentar el nivel de conciencia de la persona sobre su autonomía, incrementando su independencia y afianzando su identidad.

## **c) Revisión, renovación, modificación o cancelación del acuerdo**

La metodología I-DECIDE propone una revisión cada seis meses del acuerdo de apoyo, que deberá ser compartida con los tres actores que forman parte del proceso. Disponer durante esta fase de los registros de evaluación de las habilidades, satisfacción o de aquellos que refieran a las áreas específicas en que la persona ha recibido apoyo es recomendable. Si es necesario, se puede hacer una prórroga del acuerdo, incluyendo nuevas áreas o modificando las existentes. En otros casos, el acuerdo no se renovará porque la persona no querrá recibir más apoyo o simplemente porque habrá desarrollado las habilidades necesarias para no requerir apoyo en determinadas decisiones. El acuerdo de apoyo puede ser revisado, renovado, modificado o cancelado a petición de la persona en cualquier momento del proceso.

## 4// I-DECIDE Manual de Derechos del Consumidor

### Introducción

El Manual de Derechos del Consumidor de I-DECIDE tiene por objeto proporcionar un marco de herramientas para los profesionales que ofrezcan apoyo a la toma de decisiones de las personas con discapacidad en relación al ejercicio de sus derechos como consumidores. El ejercicio de los derechos como consumidores está estrechamente ligado a la capacidad de ejercer elección y control sobre sus propias finanzas y requiere un conjunto particular de habilidades digitales, numéricas y de alfabetización. Utilizando la Metodología I-DECIDE para el apoyo a la toma de decisiones y las herramientas desarrolladas por los socios del proyecto ('Acuerdo Apoyo I-DECIDE', 'Plan Individualizado de Apoyo I-DECIDE', etc.) los profesionales pueden articular un marco para proporcionar apoyo a las personas con discapacidad asegurar el ejercicio de sus derechos como ciudadanos.

El presente manual se centra en el apoyo a la toma de decisiones para ayudar a los individuos a tomar sus propias decisiones cuando compran productos o servicios en tanto que ciudadanos de la Unión Europea. El Manual I-DECIDE de Derechos del Consumidor asume que los contratos formalizados por la persona con discapacidad como consumidor son un acto legalmente vinculante de manera que el apoyo que se brinda a estas personas mediante la metodología propuesta de manera transversal en el proyecto no debería ser entendido como un proceso de éxito o de fracaso sino un proceso continuo en el que el aprendizaje de la persona y el apoyo que se ofrece por parte del profesional es constante.

Es importante que los profesionales de apoyo, juntamente con la persona, consideren todos los escenarios potenciales y posibles y proporcionen las salvaguardias adecuadas para evitar o mitigar las tácticas de venta agresivas, reconozcan posibles situaciones de estafa o abuso y dispongan de estrategias o del apoyo necesario para mitigarlas o sepan cómo tomar las medidas adecuadas cuando un producto o un servicio no cumple con las normas básicas de calidad, las necesidades o expectativas de la persona. En este sentido, la configuración del apoyo es vital en el ámbito de los derechos como consumidor ya que a menudo involucra grandes cantidades de dinero.

Una persona con discapacidad que haya solicitado apoyo a través del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE para adquirir un producto o un servicio según sus propias necesidades o deseos debe ser capaz de comprender las consecuencias financieras de esta decisión, ya que su propio presupuesto o ingresos personales pueden verse afectados. Es fundamental que el profesional que presta apoyo comprenda en qué fase se encuentra la persona con discapacidad para poder prestarle un apoyo adecuado utilizando diferentes enfoques, técnicas o herramientas. Por ejemplo, toda solicitud de apoyo por parte de un consumidor, podría producirse en cualquiera de las diferentes etapas que se enumeran a continuación y, en consecuencia, el apoyo prestado debería ser flexible, adaptable o modulable a estas situaciones, pudiendo abarcar cualquiera o todas las siguientes:

#### Planeando la compra

- Comprender las características del artículo, producto o servicio que se planea comprar;
- Entendiendo lo que significa cada una de estas características en relación a las necesidades personales;
- Comprender el valor del producto en términos de calidad, efectividad, seguridad o garantías, entre otros.

#### Tomar la decisión de comprar

- En la búsqueda o elaboración de una lista de posibles opciones de compra de productos o servicios;
- En conocer las cualidades de los artículos o productos con la suficiente antelación para tomar la decisión de compra sin sentirse presionado o influenciado;

- En ayudar a la persona a adquirir más información sobre el producto o servicio, por ejemplo, a través de Internet;
- En la comparación de productos o servicios;
- En la planificación financiera de la compra (por ejemplo, tener suficiente dinero, considerar las ofertas especiales, el impacto en la economía general de la persona, en las opciones de comprar a crédito o pedir dinero prestado, etc.).

#### Comprar el producto o servicio

- Eligiendo el producto en la tienda;
- Pagar el producto en la caja (utilizando el método de pago que la persona elija);
- Eligiendo el producto en Internet;
- Pagar el producto por medios telemáticos (utilizando el método de pago que la persona elija).

#### Se puede prestar apoyo a la persona en diferentes niveles, etapas o fases del proceso de toma de decisiones:

- al hacer observaciones y ayudar a la persona a llegar a conclusiones;
- en la comprensión de conceptos y la relación entre ellos;
- en la adquisición de nuevos conocimientos;
- en la toma de decisiones y elecciones finales;
- en la resolución de problemas o conflictos;
- en el aprendizaje a través de la práctica en escenarios reales ('learning by doing' o 'in vivo learning');
- en la planificación de sus propias actividades para hacer efectivas sus decisiones;
- en apoyar a la persona a sopesar los pros y los contras de las decisiones a tomar.

Los profesionales que presten apoyo a través del Acuerdo de Apoyo I-DECIDE en alguno de los aspectos antes mencionados pueden utilizar diferentes herramientas para ayudar a la persona a tomar sus propias decisiones pero es esencial que durante el proceso de prestación de apoyo y el diseño e implementación de las actividades que se definan en el Plan Individualizado de Apoyo I-DECIDE el profesional use o adecúe los métodos de comunicación a las necesidades de la persona con discapacidad.

Si la persona con necesidades de apoyo tiene dificultades en relación a sus habilidades digitales, numéricas o de alfabetización el profesional debe contemplar el uso de herramientas, materiales, actividades o recursos en el plan individualizado de apoyo que aumenten estas habilidades. El uso de estilos de comunicación alternativos (pictogramas, figuras, conceptos, imágenes, metáforas) apropiados es altamente recomendable cuando se trabaja con personas con discapacidad y, especialmente, con conceptos abstractos o complejos como los relativos a las finanzas personales o al ejercicio de sus derechos como consumidores (por ejemplo para iniciar mecanismos de reclamación, trámite de garantías, etc.).

A lo largo del manual los profesionales encontrarán ejemplos y escenarios – basados en casos reales – de cómo los profesionales de apoyo pueden usar la metodología I-DECIDE para ofrecer apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos como consumidores.

## Derechos como consumidores en la Unión Europea

La Unión Europea ha hecho esfuerzos significativos para modernizar el marco normativo y legislativo sobre los derechos como consumidores.

El “New Deal for Consumers” es una iniciativa Europea destinada a reforzar la aplicación de la legislación en materia de consumo en el marco de la Unión, habida cuenta del creciente riesgo de vulneración de derechos en la materia. Este marco normativo está destinado a modernizar las normas de protección del consumidor aplicable para adecuarlo a la evolución del mercado y los nuevos medios y patrones de consumo.

Las directivas de la Unión Europea son instrucciones de obligada aplicación para los legisladores de los Estados miembros que deben transponer el contenido de una directiva en sus respectivos marcos legislativos nacionales, normalmente en un plazo de tiempo determinado. Un ciudadano de la Unión Europea, como consumidor, no puede referirse directamente a una directiva comunitaria en ningún conflicto con una empresa o servicio sino que debe remitirse a la legislación de su propio país.

Sin embargo, las directivas comunitarias garantizan un nivel mínimo de protección en diversas esferas y establecen un marco jurídico vinculante para todos los Estados Miembros, a pesar de que en su transposición a nivel nacional éstos tienen cierto margen de maniobra, incluyendo la aplicación de una legislación más estricta o con más protección hacia el ciudadano o consumidor de lo que establezca cualquier directiva *simpere* que no infrinja el tratado constitutivo de la UE. Las directivas que se enumeran a continuación especifican el nivel mínimo de protección del consumidor en Europa.

Las leyes de la Unión Europea sobre derechos o protección del consumidor proporcionan y garantizan a los ciudadanos, por ejemplo, los siguientes derechos:

- **Publicidad veraz:** Como ciudadano de la Unión, todo individuo tiene derecho a que la publicidad sea veraz. Como “publicidad engañosa” se interpreta cualquier iniciativa o táctica mercadotécnica que pueda conducir a engaño a las personas a las que va dirigida. Los anuncios de productos y servicios deben ser precisos sobre las diferentes características de un producto o servicio (disponibilidad, precio, composición, entre otras).
- **Seguridad del producto:** Las normas comunitarias tienen como objetivo asegurar que cuando el ciudadano compra algo, es seguro. Cualquier producto que se venda en cualquier país de la Unión debe cumplir con los requisitos de seguridad (o leyes) establecidos.
- **Contratos justos:** Si el contrato de compra de un producto o servicio contiene cláusulas injustas, viola los derechos de los ciudadanos de la Unión. Ejemplos de ello son: contratos con cláusulas ocultas, contratos que limiten la responsabilidad del vendedor, que permiten que el vendedor cancele el contrato unilateralmente sin dar al consumidor el mismo derecho o contratos que exijan una compensación excesiva o desproporcionada al comprador si alguna de las cláusulas se incumple.
- **Reparación o reemplazo:** Es un derecho de los ciudadanos de la Unión que un producto defectuoso sea reparado o reemplazado. El vendedor debe reparar, reemplazar, reducir el precio de venta o reembolsar el dinero a la persona si el producto es defectuoso, se estropea o no funciona como debería en los dos primeros años después de su compra.
- **Período de devolución:** Este derecho se configura como uno de los derechos básicos de los que dispone cualquier consumidor. El período de devolución de un producto es de 14 días y basta con notificar al vendedor, sin tener la obligación de dar una razón o motivo específico, para ejercer este derecho. Hay excepciones al respecto: no se pueden devolver consumibles como alimentos o productos personalizados, entre otros. Si el vendedor no informa al cliente sobre este derecho y los plazos de devolución de un producto o servicio, se proroga 12 meses desde el final del período inicial.



Cuando se compran bienes y servicios en cualquier lugar o país de la Unión, todas las personas tienen los mismos derechos como consumidores en cuanto a información de contratos, precios y medios de pago, impuestos (en el caso de España el IVA o Impuesto sobre el Valor Añadido), envío y entrega o garantías y devoluciones.

Siempre que una persona compre un producto o servicio el vendedor debe proporcionar al posible comprador información clara, correcta y comprensible sobre el producto o servicio antes de completar la transacción. Cuando una persona compra bienes o servicios tiene derecho a ser informada de manera clara sobre el precio total, incluidos todos los impuestos y cargos adicionales que se gravarán sobre el precio del producto o servicio. Adicionalmente, los compradores de productos o servicios deben tener claro que por ley sólo se debe pagar el IVA o el impuesto que corresponda un vez.

En el caso de las compras en línea la persona debe reconocer y comprender explícitamente – por ejemplo, pulsando un botón – que hacer un pedido implica una obligación de pago por su parte.

Una persona tiene derecho a comprar y trasladar a su domicilio cualquier producto que compre en otro país de la Unión Europea, sin detenerse en la frontera o hacer una declaración de aduanas, siempre que los productos cumplan la legalidad y determinados estándares sanitarios comunitarios, sean para su propio uso (o un miembro de la familia o círculo de amigos) y no estén destinados a la reventa.

Si una persona no recoge la compra inmediatamente o la ha pedido para entrega a domicilio, el vendedor debe entregarla al cliente en un plazo de 30 días, a menos que se acuerde específicamente un plazo de entrega diferente.

Si una persona ha comprado un producto o un servicio en línea o fuera de una tienda (por teléfono, por correo, de un vendedor a domicilio), también tiene derecho a cancelar y devolver el pedido en un plazo de 14 días, por cualquier motivo y sin justificación alguna.

Si alguien no está seguro de cuál es su situación particular en relación con una compra o un profesional no tiene claro cómo proceder, puede consultar la herramienta interactiva sobre de derechos del consumidor a disposición en el siguiente portal de la Unión Europea.



Véase **“Tus derechos al comprarde compra - una herramienta interactiva”**

Fuente: [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_en.htm)

Cuando se compran bienes en cualquier lugar de la Unión, ya sea desde un sitio web, una tienda local o a través de un vendedor fuera del país de origen del comprador, la legislación comunitaria ofrece protección contra prácticas comerciales abusivas o fraudulentas. Los consumidores están protegidos contra prácticas comerciales fraudulentas engañosas por acción (por ejemplo, dar información de un producto que no se corresponde con sus características) o por omisión (por ejemplo, omitir información importante sobre las características de un producto) y contra estrategias de venta agresivas o abusivas (por ejemplo las que tienen por objeto intimidar a la persona para que compre).

Al promocionar, vender o suministrar productos o servicios, las empresas deben proporcionar información precisa y suficiente para que el consumidor pueda tomar una decisión de compra informada. En toda la Unión Europea, los vendedores deben indicar los precios de los productos con suficiente claridad para que la persona pueda comparar fácilmente productos similares y elegir con conocimiento de causa, sin que el etiquetaje, embalaje o la cantidad de producto sean factores que influyan o conduzcan a error por parte del consumidor.

Cada vez que un consumidor compra un producto o servicio de un vendedor profesional se establece un contrato vinculante, independientemente del producto o servicio comprado (por ejemplo al inscribirse en un gimnasio, pedir neumáticos de coche a través de la web, obtener una hipoteca por parte una entidad bancaria o hacer la compra semanal en un supermercado).

De acuerdo con la legislación comunitaria, los términos contractuales utilizados de manera estándar por los vendedores tienen que ser justos y deben estar redactados en un lenguaje claro y comprensible. Cualquier ambigüedad será interpretada a favor del consumidor.

Fuente: [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_en.htm)

## El Acta Europea de Accesibilidad ('European Accessibility Act')

El Acta Europea de Accesibilidad tiene por objeto mejorar el funcionamiento del mercado comunitario de productos y servicios de manera que las diferentes normas, a menudo en conflicto o divergentes entre sí, de los Estados Miembros no representen una barrera para las personas con o sin discapacidad. Esta labor de armonización tiene por objeto tanto facilitar la apertura de las empresas al mercado comunitario como facilitar que todas las personas de la Unión, pero particularmente las personas con discapacidad o de edad avanzada, puedan ejercer sus derechos como consumidores de manera fácil y accesible.

El Acta Europea de Accesibilidad Europea contempla todos los **productos y servicios que se enumeran a continuación** y que se han identificado como los que presentan el mayor riesgo para las personas con discapacidad o de edad avanzada de sufrir cualquier tipo de discriminación o vulneración de sus derechos como consumidores o como ciudadanos de la Unión Europea. Esta categorización se ha realizado tras un proceso de consulta pública y a expertos en materia de accesibilidad. El Acta Europea de Accesibilidad es un hito europeo que representa un paso firme de la Unión hacia la implementación y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.



Computadoras y sistemas operativos;



Cajeros automáticos, máquinas expendedoras de billetes o de facturación;



Teléfonos inteligentes;



Libros electrónicos o 'e-books';



Servicios de telefonía;



Los servicios audiovisuales, como las suscripciones de televisión u otros medios, incluyendo los equipos o medios;



Servicios relacionados con el transporte aéreo, marítimo o terrestre;



Servicios bancarios;



Comercio electrónico.

Fuente: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

## Antes de la compra

Es importante que las personas, antes, durante o después de la compra de cualquier producto o servicio (en adelante denominado “producto”), tengan en cuenta el marco de protección al consumidor así como sus derechos. Es igualmente importante tener en cuenta que si la compra de un producto puede planificarse con la suficiente antelación, puede ser más fácil tomar una decisión consciente e informada que se alinee con las expectativas, deseos o necesidades de la persona. La provisión de apoyo a la toma de decisiones para personas con discapacidad en relación a sus derechos como consumidor debe contemplar ambos aspectos. Para ofrecer un apoyo de calidad y que la persona con discapacidad tenga mejores garantías de éxito en la toma de decisiones por lo que respecta a sus derechos como consumidor, el profesional de apoyo debe explorar los siguientes aspectos:

- Las necesidades y deseos de la persona apoyada;
- Los tipos de productos adecuados para cubrir o satisfacer las necesidades o deseos de la persona;
- Dónde comprar el producto y cómo se pueden comparar esos productos;
- La situación financiera de la persona y el impacto de realizar una determinada compra en su economía (¿Debería la persona considerar decisiones como comprar a crédito o pedir un préstamo?)

## Necesidades Inviduales

Es importante que cualquier compra que se haga bajo el marco del Acuerdo de Apoyo se corresponda a las necesidades o preferencias de la persona, libre de influencias indebidas tanto por parte del profesional como de terceros. Muchas veces, las personas con necesidad suelen caer en las redes de ofertas comerciales que no se corresponden con la realidad, de publicidad engañosa o fraudulenta o de tácticas comerciales abusivas. A menudo estas tácticas consisten en hacer creer a los consumidores que necesitan ese producto específico o en hacer creer a la persona con discapacidad que un determinado producto cuesta un precio que después no se corresponde con la realidad o que finalmente es más caro que haberlo comprado en otro establecimiento o por otros medios. A veces incluso no hay una necesidad real del producto o incluso la propia persona puede haber decidido comprar un producto o servicio sin haber considerado su situación económica.

Las personas tenemos necesidades de todo tipo. A veces, nuestras necesidades se basan en deseos o preferencias de carácter inmediato que se corresponden a nuestro estado anímico en un momento determinado, como por ejemplo decidir comprar chocolate. Otras necesidades pueden no ser económicamente sostenibles como el hecho de decidir comprar el último modelo de televisión para ver tu serie favorita y hay determinadas decisiones que responden a necesidades lógicas y racionales como el hecho de contratar un servicio para aprender idiomas, para estudiar o para aprender a conducir. Desde el punto de vista de los derechos del consumidor y a efectos del presente manual, se tratarán todas estas necesidades por igual. El hecho diferencial del que parte este manual para el ejercicio de los derechos como consumidores recae en el proceso de apoyo recibido por la persona para la toma de decisiones y cómo a través de este proceso la persona incrementa sus habilidades para tomar decisiones conscientes e informadas sobre la compra de productos o el ejercicio de sus derechos como consumidor en las diferentes etapas posibles.

El profesional de apoyo debe pensar en orientar a la persona durante las diferentes etapas o situaciones que se puede encontrar la persona con discapacidad en el proceso de toma de decisiones en el ámbito del consumo. Por ejemplo, debe orientarse a que la persona entienda, comprenda o sepa discriminar si la publicidad de un determinado producto es objetiva y si realmente la descripción del producto se ajusta a la realidad. Si el anuncio de un chocolate afirma que «este es un chocolate saludable y te ayuda a perder peso» y el producto contiene supera en exceso las calorías diarias la persona con discapacidad debe ser capaz, con o sin apoyo, de entender o discriminar si este hecho se ajusta a la realidad y tomar una decisión en torno a la compra o no de ese producto.

Muchas veces las personas con discapacidad caen en ese tipo de tácticas de venta en las que demostrar con posterioridad que la persona ha sido víctima de publicidad fraudulenta mediante un proceso de reclamación supone una barrera extra al ejercicio de sus derechos. Estos procesos de reclamación normalmente son largos y complejos y a veces no se resuelven con el resultado que la persona espera.

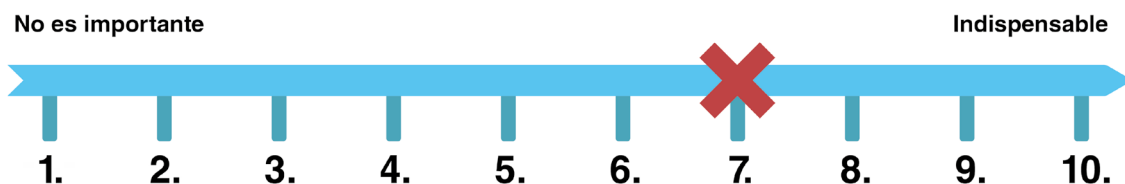
La aproximación y el objetivo de este manual es que el apoyo prestado por el profesional capacite a la persona para reconocer esta y otras situaciones (cuándo la descripción de un producto es engañosa, si el producto tiene una mala relación calidad-precio, si la calidad no es la anunciada, si realmente el producto cumplirá con las expectativas o necesidades de la persona, etc.).

El profesional de apoyo debe coordinar el apoyo de manera que se ofrezca a la persona un espacio de reflexión para que sus necesidades, deseos o voluntad se manifiesten claramente. Para ello, puede servirse de preguntas de apoyo que vayan asociadas a la situación concreta en la que la persona que solicita el apoyo ya tiene una idea sobre el producto o servicio que le gustaría comprar o contratar. A corte de ejemplo, se podría iniciar este espacio de reflexión, configuración de los apoyos y plasmación en actividades concretas en el marco del plan individualizado de apoyo con las siguientes preguntas:

- ¿Por qué quieres comprar el producto o el servicio?
- ¿El producto o servicio es útil o te hace sentir bien? Explícame por qué.
- ¿Cómo conociste este producto o servicio? ¿Dónde lo viste anunciado?

## Herramientas de apoyo a la toma decisiones para ejercer los derechos como consumidor

Además de las habilidades comunicativas, conversacionales, de escucha activa y de adaptación del lenguaje, el profesional puede ayudarse de herramientas específicas como la línea de valor para ayudar a que se la propia persona la que establezca la importancia (de entre un valor del 1 al 10) de la compra de un producto o servicio y así poder tomar una decisión informada o ayudar al profesional a que configure los apoyos.



Herramienta: Línea de valor

Si bien la herramienta anterior ayuda a la persona que recibe apoyo a evaluar la posible compra, es una herramienta simple que aporta una visión u opinión generalista de una potencial decisión de compra. Sin embargo hay otras herramientas disponibles que ofrecen una perspectiva más completa al profesional acerca de las motivaciones de la persona o de la importancia de la compra de determinado producto o tomar determinada decisión. Una de ellas es el proceso de clasificación «Importante por / Importante para», ideado por «Helen Sanderson Associates».



### Herramienta: **Importante por/para**

#### ¿Qué tipo de productos o servicios son los adecuados?

Si la persona apoyada, con o sin apoyo, entiende por qué quiere un determinado producto, ya dispone de la información pertinente sobre el mismo y ha tomado una decisión respecto a su compra, es buena idea que el profesional se asegure que el producto es apto, seguro y fácil de utilizar por la persona.

Los productos deben ser seguros de usar de acuerdo con el cumplimiento normativo en la materia de la Unión Europea y los Estados Miembros. Por ello, los productos que lleven la marca «CE» garantizan que el producto cumple con los requisitos y estándares establecidos por los organismos y autoridades competentes. La marca o símbolo «CE» es una **garantía de calidad** aunque no es la única. El profesional debe asegurarse que las decisiones que toma la persona acerca de la compra de productos vayan encaminadas a la compra de productos que cumplan con los estándares de calidad y garantías de seguridad vigentes para su uso específico.

Las descripciones y características de cada producto suelen figurar en etiquetas en letra pequeña y en lugares difíciles de leer. A veces, las descripciones están en otro idioma, independientemente del país en que se compren, o describen productos con un lenguaje muy preciso y muy técnico o con símbolos a modo de instrucciones difíciles de interpretar por la persona con discapacidad. Por ejemplo, los alimentos o productos textiles pueden contener materias primas a las que la persona pueda tener alergia o instrucciones de lavado que, de no seguirse, pueden estropear el producto.

El profesional debe contemplar el diseño de un plan individualizado de apoyo que contemple actividades o recursos para que la persona desarrolle autonomía en la búsqueda, interpretación y contrastación de la información de cada producto o servicio para los que necesita ayuda en la toma de decisiones. El profesional debe ayudar a la persona a identificar cuándo debe evitarse un producto o servicio y específicamente, cuando detecte que éste no se adecua a la realidad o necesidades de la persona. Además, el profesional debe asegurarse o proporcionar apoyo para que la persona use o aprenda a usar el producto que ha tomado la decisión de comprar o que ya ha comprado. Si el producto contiene instrucciones claras, el uso del producto es responsabilidad del consumidor y ni la empresa que lo ha manufacturado o el vendedor puede ser considerada responsable de las consecuencias personales o que afecten a terceros por un mal uso de un producto.

Los productos deben ser agradables de usar. Si la persona con discapacidad quiere comprar un producto que a otras personas les resulta incómodo como por ejemplo una prenda de vestir muy ajustada, tiene derecho a hacerlo. Sin embargo, la persona debe ser consciente de las razones por las que podría resultar incómoda y cuáles son sus derechos como consumidor en ese caso en caso de que decida devolverla. Además debe ser consciente que determinados productos no pueden ser devueltos, como el caso de prendas de vestir de ropa interior una vez ya han sido usadas, salvo excepciones en que se demuestre un mal etiquetaje.

El profesional de apoyo debe ayudar a la persona a visualizar, de la manera más objetiva posible, de los efectos positivos o negativos que puede suponer comprar un determinado producto a efectos de que sea la propia persona la que tome la decisión final.

¿Dónde se puede comprar productos y cómo se pueden comprar?

El profesional de apoyo debe configurar un plan individualizado de apoyo que ayude y capacite a la persona para buscar información sobre dónde y cómo se pueden comprar los productos o servicios que desee, ya sea a través de la web o en tienda física. En cualquier caso, el profesional debe proporcionar suficiente información sobre los gastos de tramitación, gastos de envío u otros gastos adicionales y asegurarse que la persona los entienda para que pueda tomar su propia decisión.

El profesional puede valerse de una lista en la que se enumeren las ventajas y desventajas de los productos que la persona está sopesando o tiene intención de comprar. Esta herramienta puede incluir información adicional para hacer un seguimiento de otras variables que la persona debe tener claras antes de proceder, con o sin apoyo, a la compra de un producto o servicio (condiciones de entrega, el costo total, las políticas de devolución u otras variables). Se recomienda añadir imágenes o símbolos que ayuden a la persona, en función de sus habilidades o necesidades. La hoja podría tener un aspecto parecido a este:



**Herramienta: Tabla de comparación**

Algunas recomendaciones en el uso de la herramienta comparativa

El profesional debe imprimir tantas copias como sean necesarias y debe usar una hoja por producto. Si el precio es mayor que el de otros productos, la persona apoyada marcará el precio bajo el 'smiley' rojo. Si las condiciones de venta (por ejemplo, las condiciones de entrega) son buenas y la persona está de acuerdo con ellas, marcará o escribirá los detalles relevantes bajo el 'smiley' verde. La información adicional como la garantía del producto u otros aspectos que puedan influir en la decisión de compra pueden especificarse bajo "otros". Al final de la actividad la persona y el profesional reflexionan sobre cuál sería la decisión u opción que más se alinea con los deseos y preferencias de la persona.

## ¿Cuál es la situación financiera de la persona? (¿Debería la persona considerar decisiones como comprar a crédito o pedir un préstamo?)

Desde el punto de vista del consumidor, al planificar una compra, no se puede ignorar el aspecto financiero. Si una persona no tiene suficiente dinero para comprar el producto o el servicio puede pedir un préstamo. Sin embargo, las personas con discapacidad a menudo caen en las redes de entidades de crédito rápido o préstamos instantáneos, lo cual puede generar problemas o conflictos desde el punto de vista de la protección del consumidor y el ejercicio de sus derechos. El profesional debe explicar y asegurar que la persona entiende las consecuencias de usar estos servicios de crédito o préstamo y debe plantear alternativas como el ahorro o como la búsqueda de opciones más ventajosas para la persona, ayudando a la persona a interpretar las condiciones (intereses, reembolso, cancelación) y cada una de sus desventajas. A fin de cuentas, la persona debe entender que deberá devolver el importe íntegro con los intereses que correspondan ya que está contrayendo una obligación tras la formalización de un contrato de este tipo, lo cual puede conllevar consecuencias jurídicas.

### Escenario 1

Este escenario señala diferentes actividades que pueden incluirse en el plan individualizado de apoyo de manera que estas sean flexibles y se adapten a las necesidades de la persona. Este ejemplo contempla aspectos relacionados con el ejercicio de los derechos como consumidor a través de un ejemplo sencillo y cotidiano que sirva de ejemplo de la metodología I-DECIDE.

#### Apoiando a Mio en la compra y en la toma de decisiones (Adaptado del texto original de Heidi Kaipio)

Mio participa activamente en la planificación de sus actividades diarias. Para él es importante tomar decisiones sobre cosas cotidianas. Debido a su discapacidad y a las múltiples barreras a las que se enfrenta las oportunidades de Mio para tomar decisiones importantes en la vida, como la elección de una profesión o una vivienda, son limitadas. Aun así, Mio cree en la importancia de tomar decisiones a pequeña escala, aunque no le es fácil expresar sus pensamientos y deseos a los profesionales. Mio siempre ha tenido dificultades en la comunicación con otras personas y con los profesionales que les ofrecen apoyo y ambas partes suelen tener que recurrir a estrategias de comunicación alternativas y a planificar de forma muy estructurada sus actividades. El profesional con el que ha establecido el acuerdo de apoyo, a menudo diseña actividades de aprendizaje 'en vivo' de manera que:

- Mio sea capaz de escribir la lista de la compra y valoren conjuntamente si realmente, esta se corresponde a sus necesidades reales o si necesita más de un artículo de la lista que ha o han elaborado (fijándose en la cantidad determinada un artículo determinado que queda en la despensa del domicilio, por ejemplo).
- Planifican el apoyo práctico que necesita un día concreto para evitar aquellas ocasiones en las que comprando en una tienda se queda bloqueado decidiendo entre dos productos en el supermercado (a veces sugerir a la persona de manera directa y razonada entre dos artículos hace que priorice entre los mismos).
- Elaboran un calendario de compras con los horarios comerciales para que Mio pueda llevar a cabo autónomamente o con apoyo las compras que ha planificado.
- Buscan estrategias conjuntas para que Mio pueda resolver o superar situaciones imprevistas en que los planes no salen como había previsto. A veces, y especialmente en el caso de Mio, los planes deben alterarse y en tales situaciones las habilidades de comunicación son muy importantes para que la persona pueda entender el razonamiento detrás de los cambios (por ejemplo que una tienda a la que tenía planeada ir a comprar se encuentre cerrada por motivos externos).

El profesional de apoyo, en este caso particular, puede ser el de asumir el papel de atención directa en determinadas situaciones ya que las necesidades de la persona y la estrecha vinculación que mantienen hace complicado que la persona confíe en otros profesionales. Sin embargo, es posible que el profesional de apoyo articule, configure o coordine otros servicios de la red que posibiliten que Mio reciba acompañamiento directo en situaciones de su cotidianidad.



Foto 1: Tiiu Kaitalo



Foto 2: Tiiu Kaitalo

## Durante las compras

La aproximación del profesional de apoyo a la configuración del plan individualizado variará en función de la situación o escenario real en que se produzca la compra. Así pues, el apoyo en la toma de decisiones relativas a los derechos como consumidor variará.

- Comprar en una tienda
- Comprar en la web
- Comprar por teléfono o a través de un agente de ventas
- Comprar a un particular



### Comprar en una tienda

Si se conocen de antemano las características del producto que se va a adquirir, la compra en una tienda suele ser sencilla, si el producto está disponible al precio expuesto. Comprar directamente en la tienda puede ser la opción más óptima para las personas con discapacidad como para el profesional de apoyo ya que el producto puede ser visto, comprobado o incluso probado antes de la compra. El consumidor también tiene derecho a probar un producto en la tienda y pedirlo en la web si el precio es mejor, factor que debe contemplar cualquier profesional de apoyo.



En la práctica es difícil hacer una comparación realista dentro de una tienda si no es posible comparar el mismo artículo en diferentes tiendas antes de la compra real o si la persona necesita un artículo o producto con urgencia. Otra de las opciones que debe considerar el profesional de apoyo es si la persona debe o no acogerse a las diferentes ofertas, promociones o paquetes que ofrecen las tiendas. A veces, estas ofertas especiales representan un ahorro para la persona (por ejemplo un paquete de videoconsola más videojuego a un precio menor que si se comprara por separado) y a veces supone claras desventajas para el consumidor (por ejemplo la suscripción a una oferta de telefonía con permanencia en la que la promoción sólo dure la mitad de la permanencia). La comparación de tales ofertas o promociones puede ser compleja y tanto el profesional como la persona pueden valorarlas conjuntamente antes de que la persona tome su propia decisión. A tal efecto se puede hacer uso de herramientas comparativas a través de internet, aunque ello conlleve más tiempo. Si es posible, el profesional preparará la información en un lenguaje accesible, gráfico o escrito, o utilizando el método de comunicación que la persona entienda mejor.



## Comprar en la web

Cuando se compra en la web el método de pago habitual es la tarjeta de crédito o la cuenta PayPal. Algunas tiendas web ofrecen la posibilidad de pagar con cargo a su cuenta bancaria, mediante transferencia bancaria o contrareembolso. El profesional de apoyo debe poder guiar a la persona en el uso de los diferentes métodos de pago, de manera imparcial y velando por los intereses de la persona para que haga un buen uso de su propio dinero. Cuando se paga con tarjeta de crédito, cuenta bancaria o con una cuenta PayPal u otros medios digitales, el profesional debe asegurarse de múltiples factores. Podemos ejemplificar alguno de ellos:

- Que la persona compra el artículo en una web segura, con opiniones contrastadas o que no venda falsificaciones o productos fraudulentos;
- Que el medio o la pasarela de pago sea segura;
- Que en el momento del pago ninguna persona ajena pueda ver información personal como nombres de usuario o contraseñas., si es posible ni siquiera la persona que recibe apoyo.

A menudo, las tiendas web ofrecen sus servicios en los idiomas del país en el que se encuentran y a menudo también en inglés. Si los conocimientos lingüísticos de la persona no son lo suficientemente buenos para que entienda los términos del servicio en el idioma que ofrece la página web y no existe ninguna alternativa posible para el producto que desea la persona el profesional debe encontrar una forma alternativa de transmitir la información necesaria, si es necesario buscando el apoyo de un experto en comunicación.



## Comprar a un particular

La ley de protección al consumidor cubre las compras un particular de manera limitada y, en función del tipo de producto no proporciona cobertura alguna. Cuando se compra a un particular, es particularmente importante que, si esta es de un artículo de valor que repercuta en la economía de la persona, el comprador tenga la posibilidad de probar el artículo o el producto en persona antes de tomar la decisión y hacer la compra. En estas ocasiones cobra especial importancia que el profesional de apoyo pueda estar presente durante el proceso y pueda guiar a la persona para que preste atención a la calidad, la seguridad y la relación calidad-precio del producto, así como el estado actual si el producto ya ha sido usado. El profesional de apoyo no debería influenciar en la decisión final de la persona pero sí actuar para salvaguardar los derechos de la persona con discapacidad asegurando que el trato es justo y no se produce influencia indebida o ningún tipo de abuso por parte del vendedor.



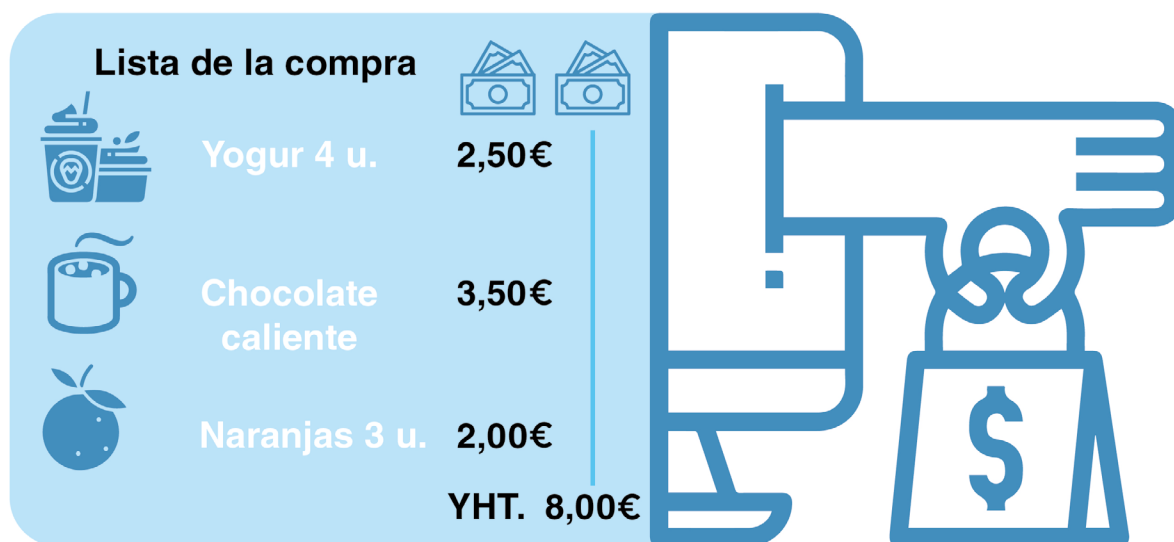
## Comprar a un agente de ventas

Las ventas mediante agentes de ventas o comerciales suelen estar basadas en promocionar y enfatizar una oferta especial limitada en el tiempo. A veces se afirma que el producto es gratuito, sin mencionar que, al mismo tiempo, el cliente formalizará un contrato con unas condiciones que a menudo no se le han explicado. Muchas de esas prácticas son contrarias a la legislación de protección del consumidor. En esos casos, el consumidor también tiene derecho a un período de cancelación, estipulado por ley. Con demasiada frecuencia, las personas con discapacidad se ven expuestas a tácticas de venta agresivas que explotan la vulnerabilidad de estas personas, siendo especialmente vulnerables los jóvenes, las personas de avanzada edad o las personas con necesidades especiales.

El profesional de apoyo debe informar a la persona sobre las diferentes estrategias que estos agentes de venta o comerciales pueden adoptar. La persona debe ser consciente de que tiene derecho a considerar la compra de un producto o servicio y a considerar otras opciones. En otras palabras, debe ser consciente de adoptar estrategias de prevención para no realizar compras impulsivas, impulsivas o identificar cuándo puede ser objeto de engaño. En ocasiones, la tarea del profesional de apoyo será la de mediar directamente con la empresa o el agente de ventas para que envíe al cliente un recibo de lo que ha comprado, una copia por escrito del contrato en el que figuren los términos de cancelación o, en última instancia, bloquee a estas empresas de contactar con la persona si esta así lo desea.

## HACIENDO LISTAS DE COMPRAS

En estas fotos se ejemplifica un proceso de toma de decisiones con ayuda del profesional de apoyo haciendo uso de una lista de compras, un libro de comunicación con pictogramas y herramientas digitales.



## Después de la compra

A veces, después de la compra, el producto resulta ser defectuoso o no funciona según lo previsto y sea necesario que el profesional de apoyo articule los mecanismos de reclamación necesarios para tramitar una garantía, reembolso, reparación, sustitución o devolución, normalmente por los cauces establecidos en el marco de protección del consumidor de cada país. En casos más extremos, si el producto ha puesto en peligro la seguridad o integridad de la persona se puede llegar a la vía judicial. Por norma general, la persona con discapacidad necesitará apoyo en estos procesos debido a su complejidad.

Previo a un escenario en que sea necesaria la intervención del profesional de apoyo para iniciar una reclamación a mayores, es necesario considerar que es posible que la persona no esté satisfecha con un producto en general, pero que no se trate de un producto defectuoso. A veces la persona puede estar descontenta con la compra y o admitirlo o no saber si hay algo que se pueda hacer al respecto. En este sentido, el profesional puede contemplar el uso de herramientas que ayuden a la persona a expresar la satisfacción. A corte de ejemplo, se puede utilizar la 'tabla de sentimientos' o la 'técnica de los cinco por qué'.

La primera sirve para clarificar los sentimientos de la persona acerca de un producto o servicio concreto y la segunda ayuda al profesional a averiguar la raíz de la insatisfacción de la persona en relación a un producto o servicio.

Como ejemplo, la técnica de los cinco por qué funciona de la siguiente manera:

- “No estás satisfecho con el producto, ¿por qué?” “Me molesta el sonido”
- “¿Por qué te molesta el sonido?” “No es agradable”
- ¿Por qué no es agradable? “Es muy fuerte”
- ¿Por qué te molesta cuando lo usas?” “¿Por qué te molesta su sonido?” Entonces, ¿te molesta el sonido fuerte?” En este ejemplo resulta que el sonido de la aspiradora (u otro producto similar) molesta a la persona apoyada. Después de esto pueden investigar juntos si el producto tiene una manera más silenciosa, o qué nivel de ruido ha puesto el fabricante en la descripción del producto.



**Herramienta: La Tabla de Sentimientos**



**Herramienta: La técnica de los 5 por qué**



## Reclamaciones e indemnizaciones

Cuando se realiza una reclamación de un producto o servicio (después de haber recibido el servicio), el profesional de apoyo debe asegurarse que la reclamación es adecuada o se dirige al proveedor de servicio, establecimiento u organismo correspondiente. Antes de presentar una reclamación, especialmente en el ámbito de los servicios, hay que asegurarse que existe una base fundamentada para tramitar la reclamación con garantías de éxito. Podemos considerar que esto es así cuando:

- El servicio no se ha ofrecido de manera profesional;
- No se ha tenido suficientemente en cuenta el interés del consumidor;
- El producto o los materiales utilizados no son de buena calidad (por ejemplo en términos de durabilidad, entre otros);
- El servicio o el producto no cumple los requisitos que estipula la ley o determinados estándares comunitarios;
- El servicio o producto no se corresponde con la información o características facilitadas previas a la contratación o compra;
- El proveedor de servicios o el vendedor ha omitido información importante sobre un producto o servicio o sobre las condiciones de compra o provisión del mismo.

Es recomendable que las reclamaciones se tramiten por escrito de modo, con acuse de recibo o por vía que certifique que el destinatario de la reclamación la ha recibido. Establecer una relación de hechos y una línea temporal es importante por si hace falta escalar la reclamación a través de la vía judicial. No obstante, existen mecanismos más ágiles para tramitar reclamaciones o devoluciones, entre ellos los que suelen proporcionar los propios proveedores de productos o servicios a través de sus propias páginas webs o a través de las condiciones de compra.

Cabe destacar que cada país cuenta con una serie de organismos gubernamentales o asociativos destinados a la defensa de los derechos del consumidor. Para cada caso específico el profesional de apoyo debe realizar una búsqueda de los que más se adecuen para resolver el conflicto o situación o tramitar la queja, reclamación o denuncia pertinente.

El profesional debe tener en cuenta que las reclamaciones suelen requerir, entre otros:

- Contexto que fundamente la reclamación;
- El acuerdo o contrato entre las partes o la factura del producto;
- Las causas de la reclamación (pruebas de las deficiencias, errores o incumplimientos del contrato o acuerdo);
- El monto de los daños por los cuáles se reclama y que deberán ser reparados o indemnizados;
- Fecha y firmas de las personas que presentan la reclamación o denuncia;
- Documentos acreditativos.

## ¿Derechos como consumidores de servicios sociales?

En algunos países, durante los últimos años los servicios para personas con discapacidad han experimentado una transformación profunda en su conceptualización y desarrollo influenciados por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, los procesos de desinstitucionalización llevados a cabo, la apertura a prestar servicios de base comunitaria incorporando de manera transversal el derecho a la libertad de elección de la persona para configurar los servicios o apoyos que requiere.

Los servicios, cada vez más, tienden a incorporar estrategias de coproducción en las que la persona 'usaria' del servicio forma parte del proceso de diseño y planificación del servicio de manera que se desarrollan nuevas formas de prestarlos en clave de innovación. Esta apertura a que la persona participe activamente en el diseño de sus propios apoyos y servicios, ejerciendo su derecho a la libertad de elección de los mismos, fomenta su autonomía personal y respeta sus derechos. Esta tendencia implica que las personas con discapacidad usuaria de servicios ya no son un elemento pasivo objeto de beneficencia, asistencia o caridad sino que empiezan a ser considerados, en cierta medida, como 'consumidores' de servicios sociales.

El principio fundamental es que la propia persona, en tanto que consumidora de servicios, pueda elegir por sí mismos los servicios que más se adecuen a sus necesidades. Así pues, hay diferentes iniciativas que articulan el principio de la libertad de elección en la práctica como pueden ser los 'vales de servicio' o «service vouchers» o los llamados sistemas de 'presupuestos personales', que globalmente se entienden como 'servicios de apoyo autodirigido'. Estos servicios de apoyo autodirigido se articulan – con muchos matices – bajo los principios del 'libre mercado'.

Cuando la libertad de elección es cada vez mayor y la condición de la persona como consumidora de servicios se afianza o se incrementa es importante tener en cuenta la relación o las sinergias que se crean entre los servicios, los derechos de las personas y las diferentes formas en que estos servicios de apoyo autodirigido o de apoyo para la toma de decisiones pueden articularse. Desde un punto de vista crítico podemos considerar que este sistema tiene sus ventajas y sus desventajas.

Entre las ventajas de esos sistemas que fomentan la libertad de elección de la persona en la configuración de sus apoyos podemos enumerar:

- La toma en consideración de las personas como sujetos de derecho y con Derechos Humanos;
- La toma en consideración de las personas con discapacidad como ciudadanos de pleno derecho;
- La toma en consideración de las personas con discapacidad como consumidores de los servicios que se ofrecen a través del sistema de bienestar social, con derechos propios como consumidores.

Sin embargo, también podemos considerar los problemas, desafíos o desventajas:

- Muchos servicios se organizan mediante un proceso de licitación pública en el que la persona no participa ni forma parte del proceso. En consecuencia, no forman parte activa ni cuentan con representación en el proceso. Esto puede conllevar falta de protección jurídica si la calidad de los servicios no satisface sus necesidades o expectativas;
- Si el sistema concertado con las autoridades públicas no incluye como parte del proceso mecanismos que se alineen con el cumplimiento de estándares de Derechos Humanos;
- Si no hay suficientes proveedores de servicios de calidad en el mercado o que respondan a personas con necesidades de apoyo complejas.

Un modelo basado en el consumo aplicado a los servicios sociales puede tener éxito si:

- El sistema se desarrolla teniendo en cuenta los Derechos Humanos y respeta los derechos individuales de las personas;
- La persona participa activamente en la planificación de los servicios y la configuración de los apoyos y el sistema es lo suficientemente flexible como para satisfacer o adaptarse a las necesidades de cada persona;
- Los clientes reciben el apoyo necesario para la toma de decisiones conscientes e informadas;
- Existe o se desarrolla una amplia gama de proveedores de servicios de calidad y la persona puede elegir entre ellos;
- La libertad de la persona para elegir en qué gastar su presupuesto personal no se limite artificialmente;
- Las personas dispongan de un marco de protección jurídica o acceso a mecanismos de reclamación para ejercer sus derechos si los servicios o su calidad no satisfacen sus necesidades o si se produce alguna vulneración de derechos;
- La persona es considerada en su conjunto tanto desde una perspectiva individual como social.

Por ello, es esencial que:

- Las personas dispongan de suficiente información y apoyo para tomar decisiones conscientes e informadas sobre la configuración de sus apoyos o servicios;
- Los proveedores de servicios tengan la voluntad y el deseo genuinos de prestar servicios de calidad adaptados a la persona y que respeten los Derechos Humanos;
- Los servicios se desarrollen de manera transparente (con la Administración, con otros servicios, con la persona etc.);
- La prestación del servicio se basa en un plan individualizado elaborado junto con la persona;
- Las actividades de los proveedores de servicios se encuentran bajo un marco de supervisión y monitorización que garantice estándares de calidad basados en Derechos Humanos;
- Los servicios sean accesibles, seguros y cumplan con la regulación, normativa o legislación de cada país;
- Los servicios se desarrollen de manera integral y la coordinación entre diferentes servicios funcione correctamente;
- Los servicios digitales ofrecen igualdad de oportunidades y son fáciles de usar;
- La seguridad y la confidencialidad esté garantizada de manera que no limite el apoyo o la coordinación de los servicios;
- El modelo beneficie realmente a las personas y no vulnere sus derechos.

## Una visión general sobre el apoyo autodirigido y los sistemas de presupuestos personales

### Comparación entre modelos de apoyo:

	Servicios tradicionales	Presupuestos personales o apoyo autodirigido	Vales de servicio	Licitaciones públicas
Rol de la persona con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de servicios.</li> <li>• A menudo las personas pueden decir si acepta o no los servicios que se les ofrecen pero no participan en el diseño de los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadano, usuario de servicios y consumidor.</li> <li>• Las personas tienen derecho a utilizar los recursos de manera flexible cuando se diseñan de la manera correcta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de servicios y consumidor.</li> <li>• Las personas pueden elegir entre diferentes opciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de servicios</li> <li>• Especialmente en servicios residenciales o institucionales las personas no tienen derechos como consumidores ni influencia en la configuración de los servicios o los apoyos.</li> </ul>
Metas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar los servicios.</li> <li>• Promover y mantener la capacidad funcional de las personas, su bienestar e inclusión social y la seguridad de las personas, familias y comunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar más control a la persona y al usuario del servicio.</li> <li>• Aumentar la libertad de elección de las personas, mejorar la disponibilidad de los servicios y ofrecer servicios diversificados</li> <li>• Las personas pueden configurar sus apoyos y los servicios que requieren conservando su independencia</li> <li>• Refuerza la visión de la persona como ciudadano de pleno derecho a lo largo de las diferentes fases de su vida, independientemente de las necesidades de apoyo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la libertad de elección de las personas, mejorar la disponibilidad de los servicios y ofrecer servicios diversificados</li> <li>• Acortar las listas de espera y promover la cooperación entre las autoridades públicas y los proveedores de servicios privados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar servicios en base a procedimientos de contratación pública que se lleven a cabo de conformidad con la legislación nacional y las directivas de la Unión Europea.</li> <li>• Criterios de eficiencia y tratamiento no discriminatorio a los licitadores.</li> <li>• Ahorro de costes.</li> </ul>

	Traditional Services	Personal Budgets, Self-Directed Support	Service Vouchers	Public Procurement & Tendering
Aspectos legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>El contrato se celebra entre la autoridad y el proveedor de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona, proveedor de servicios y autoridad pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona, proveedor de servicios y autoridad pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El contrato se celebra entre la autoridad y el proveedor de servicios.</li> </ul>
Derechos individuales de una persona con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos de un usuario del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos humanos y ciudadanía activa.</li> <li>Los servicios y los apoyos deben diseñarse y prestarse de manera que promuevan la elección y el control por parte de la persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos del consumidor. Se buscan manera de utilizar conjuntamente servicios sociales y sanitarios.</li> <li>La persona puede elegir el proveedor del servicio en base a sus propias preferencias y necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La persona no puede elegir el proveedor de servicios y sus derechos se encuentran limitados.</li> </ul>
Tipología de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por ejemplo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de vivienda residencial o institucionales</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios que apoyan la ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por ejemplo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de vivienda</li> <li>- Asistencia personal</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por ejemplo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de vivienda</li> <li>- Asistencia</li> <li>- Rehabilitación personal</li> </ul> </li> </ul>
Aspectos a considerar	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el rol de los servicios tradicionales en el futuro?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requieren cambios culturales y una reorganización del sistema para una implementarlos con éxito.</li> <li>La persona con discapacidad debe recibir apoyo para ayudar a tomar decisiones informadas sobre la configuración de sus apoyos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los vales de servicio son suficientes para cubrir todas las necesidades de la persona?</li> <li>¿Hay suficientes proveedores de servicios para elegir?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas no suelen participar en las decisiones acerca de los servicios</li> <li>Escasos mecanismos de reclamación accesibles para las personas con discapacidad</li> <li>Raramente se alinean con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.</li> </ul>



## Referencias

- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014). General Comment No 1, Article 12: Equal recognition before the law, CRPD/C/GC/1, (Adopted 11 April 2014). Available at: <https://undocs.org/en/CRPD/C/GC/1>
- United Nations General Assembly. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol. Available at: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- Palacios, A. (2008). El modelo social de la discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid: Cinca. Available at: <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>
- Loeffler, E., & Bovaird, T. (2017). From participation to co-production: Widening and Deepening the Contributions of Citizens to Public Services and Outcomes. In E. Ongaro, & S. Van Thiel (Eds.), *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 403-423). London.
- Bach, M., Kerzner, L. (2010). A New Paradigm for Protecting Autonomy and the Right to Legal Capacity Advancing Substantive Equality for Persons with Disabilities through Law, Policy and Practice. Toronto: Law Commission of Ontario. Available at: [http://supporteddecisionmaking.org/sites/default/files/paradigm\\_protecting\\_autonomy.pdf](http://supporteddecisionmaking.org/sites/default/files/paradigm_protecting_autonomy.pdf)
- Giertz, L., 2018. Guardianship for Adults with Intellectual Disabilities: Accountant, Advocate or 'Family' Member?. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), pp.256–265. <https://doi.org/10.16993/sjdr.40>
- Gooding P. (2013). Supported Decision-Making: A Rights-Based Disability Concept and its Implications for Mental Health. *Psychiatry, psychology and law*, 20:3, p. 431-451. <https://doi.org/10.1080/13218719.2012.711683>
- Inclusion International. (2014). *Independent But Not Alone: A Global Report On The Right To Decide*. Available at: <https://inclusion-international.org/wp-content/uploads/2014/06/Independent-But-Not-Alone.pdf>
- Millar, D. (2013). Guardianship Alternatives: Their Use Affirms Self-Determination of Individuals with Intellectual Disabilities. *Education and training in autism and developmental disabilities*, 48(3), 291-305.
- Arstein-Kerslake, A. (2016). Legal capacity and supported decision-making: Respecting rights and empowering people. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2818153>
- Arstein-Kerslake, A. (2016). An empowering dependency: Exploring support for the exercise of legal capacity. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 18 (1), 77–92. <https://doi.org/10.1080/15017419.2014.941926>
- Bigby, C., Whiteside, M., & Douglas, J. (2019). Providing support for decision making to adults with intellectual disabilities: Perspectives of family members and workers in disability support services. *Journal of Intellectual and Developmental Disabilities*, 44 (4), 396–409.
- Gooding, P. (2015). Navigating the 'flashing amber lights' of the right to legal capacity in the United Nations convention of the rights of persons with disabilities: Responding to major concerns. *Human Rights Law Review*, 15 (1), 45–71. <https://doi.org/10.1093/hrlr/ngu045>

- Stainton, T. (2016). Supported decision-making in Canada: principles, policy, and practice. *Research and Practice in Intellectual and Developmental Disabilities*, 3(1), 1-11.  
<https://doi.org/10.1080/23297018.2015.1063447>
- Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities. (2017). Report on legal capacity and supported decision-making, A/HRC/37/56 (Adopted 17 December 2017). Available at:  
<https://undocs.org/en/A/HRC/37/56>
- Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities (2016). Report of the Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities, A/HRC/34/58 (Adopted 20 December 2016). Available at:  
<https://undocs.org/en/A/HRC/34/58>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2011). Concluding observations on the initial report of Spain, CRPD/C/ESP/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/ESP/CO/1>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014). Concluding observations on the initial report of Belgium, CRPD/C/BEL/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/BEL/CO/1>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2017). Concluding observations on the initial report of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, CRPD/C/GBR/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/GBR/CO/1>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2019). Concluding observations on the combined second and third periodic reports of Spain, CRPD/C/ESP/CO/2-3. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/ESP/CO/2-3>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2019). Concluding observations on the initial report of Greece, CRPD/C/GRC/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/GRC/CO/1>
- Browning, M., Bigby, C. & Douglas, J. (2020). A process of decision-making support: Exploring supported decision-making practice in Canada. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*.  
<https://doi.org/10.3109/13668250.2020.1789269>
- Canadian Association for Community Living (2014). A statutory framework for the right to legal capacity and supported decision making for Application in Provincial/Territorial Jurisdictions in Canada. The Working Group on Legal Capacity and Supported Decision Making. Available at:  
<https://cacl.ca/wp-content/uploads/2018/05/Draft-Statutory-Fmwk-Legal-Capacity-June-9.pdf>
- Martínez de Aguirre, C. (2014). *El tratamiento jurídico de la discapacidad psíquica: reflexiones para una reforma legal* (1ª ed.). Pamplona: Thomson Reuters Aranzadi
- Mental Health Europe & European Network of National Human Rights Institutions. (2020). Implementing supported decisions-making: Developments across Europe and the role of National Human Rights Institutions. ENNHRI & MHE. Available at:  
<https://www.mhe-sme.org/wp-content/uploads/2020/06/Report-ENNHRI-and-MHE-Implementing-supported-decision-making.pdf>
- Navas Macho, P., Gómez Sánchez, L. E., Verdugo M.A., Schalock, R.L. (2012). Derechos de las personas con discapacidad intelectual: implicaciones de la convención de naciones unidas, *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, Vol. 43(3) Núm. 243, 7-28.
-

Porxas, M. A., (2020), De la incapacitació al suport a la presa de decisions: Anàlisi de l'estat de la qüestió i proposta per un ordenament civil català respectuós amb els drets humans en el context de la reforma estatal, Barcelona, Espanya: Generalitat de Catalunya, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Available at:

<http://cejfe.gencat.cat/ca/recerca/cataleg/crono/2020/incapacitacio-decisiones/>

Ribot Igualada, J. (2012). L'assistència: abast i limitacions de la nova institució. Dins Qüestions actuals del dret català de la persona i de la família (1<sup>a</sup> Ed., p.49-105). Girona: Documenta Universitària.

Seoane Rodríguez, J.A., Álvarez Lata, N. (2010). El proceso de toma de decisiones de la persona con discapacidad: una revisión de los modelos de representación y guarda a la luz de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Derecho privado y Constitución, 4, 11-66.

The National Safeguarding Committee. (2017). Review of current practice in the use of wardship for adults in Ireland. Available at:

<https://www.lenus.ie/handle/10147/624083>

European Centre for the Development of vocational Training (CEDEFOP). Common European Framework of Reference: Self-assessment grids. Download Available at:

[https://www.cedefop.europa.eu/files/europass\\_-\\_european\\_language\\_levels\\_-\\_self\\_assessment\\_grid.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/europass_-_european_language_levels_-_self_assessment_grid.pdf)

Turnpenny, A., Petri, G., Finn, A., Beadle-Brown, J., Nyman, M. (2017). Mapping And Understanding Exclusion: Institutional, Coercive And Community-Based Services And Practices Across Europe. Mental Health Europe. Available at:

<https://www.mhe-sme.org/mapping-exclusion/>

Hordacre, A.L. (2016). Understanding everyday money skills for young people with disabilities. Flinders University Australian Industrial Transformation Institute. Available at:

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25721.47206>

Beadle-Brown, J., Mansell, J., Cambridge, P., Milne, A. and Whelton, B. (2010), Adult Protection of People with Intellectual Disabilities: Incidence, Nature and Responses. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 23: 573-584. Available at:

<https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2010.00561.x>

Craft, A. ACTing against abuse, (Leaflet). Available at:

[https://www.surreycc.gov.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0017/19700/Keeping-you-safe-easy-read-booklet-part-1.pdf](https://www.surreycc.gov.uk/__data/assets/pdf_file/0017/19700/Keeping-you-safe-easy-read-booklet-part-1.pdf)

Mithaug, D.E., Mithaug, D.K., Agran, M., Martin, J.E., Wehmeyer, M.L. (Eds). (2003). Self-Determined Learning Theory: Construction, Verification and Evaluation. Lawrence Erlbaum Associates Publishers: New Jersey.

Raley, S. K., Shogren, K. A., & McDonald, A. (2018). How to Implement the Self-Determined Learning Model of Instruction in Inclusive General Education Classrooms. TEACHING Exceptional Children, 51(1), 62–71.

<https://doi.org/10.1177/0040059918790236>

Shogren, K. A., Wehmeyer, M. L., Burke, K. M., & Palmer, S. B. (2017). The Self-Determination Learning Model of Instruction: Teacher's Guide. Lawrence, KS: Kansas University Center on Developmental Disabilities.

Diamond, A. (2013). Executive Functions. Annual Review of Psychology, 64, 135–168. Available at:

<http://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143750>

Dalley, G., Gilhooly, M., Gilhooly, K., Harries, P., Levi, M. (2017). Financial abuse of people lacking mental capacity, Institute of environment, Health Societies, Brunel University London. Available at: <http://www.mentalcapacitylawandpolicy.org.uk/wp-content/uploads/2017/10/Financial-Abuse-of-People-lacking-mental-capacity.pdf>

Dalley, G., Gilhooly, M.L., Gilhooly, K., Levi, M. and Harries, P. (2017). Researching the financial abuse of individuals lacking mental capacity, The Journal of Adult Protection, Vol. 19 No. 6, pp. 394-405. Available at: <https://doi.org/10.1108/JAP-05-2017-0022>

# ACUERDO DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES

## Qué es el Apoyo para la Toma de Decisiones?

El Apoyo para la toma de decisiones es un proceso que ayuda a la persona a tomar sus propias decisiones de acuerdo con su voluntad, deseos y preferencias con ayuda de otra persona.

Las decisiones se pueden tomar en diferentes áreas, por ejemplo, a la hora de hacer compras, utilizar internet, gestionar los ahorros o escogiendo entre dos tratamientos médicos ofrecidos por el doctor.

En el Acuerdo de Apoyo tú eliges a alguien en quien confías (llamado "profesional de apoyo") para que te ayude a tener la información que necesitas para tomar una decisión, valorar diferentes opciones, entender los riesgos y beneficios y comunicar tus decisiones a otras personas.

## El Acuerdo

- ✓ Éste documento te permite elegir a una persona que te ayudará a tomar decisiones. Ésta persona se llama "profesional de apoyo".
- ✓ Además, tendrás que elegir a otra persona, el "facilitador". Esta persona te puede ayudar a evaluar el progreso y asegurar que el acuerdo funciona como deseas. Si no estás contento con el "profesional de apoyo", puedes comentárselo al "facilitador" y si lo deseas pedir un cambio o, si se da el caso, terminar el acuerdo.
- ✓ En éste documento describirás las áreas de tu vida donde necesitas apoyo.

- Entiendo qué es el apoyo para la toma de decisiones y qué implica que yo reciba apoyo mediante este acuerdo
- Declaro aquí que necesito y quiero este tipo de apoyo en ciertas áreas de mi vida.

Por todo esto:

Acepto a la siguiente persona como profesional de apoyo:



- Permito al profesional de apoyo que me ayude con decisiones sobre:

Como gestionar mis finanzas o mi dinero

En concreto, quiero :



---

---

---

---

---

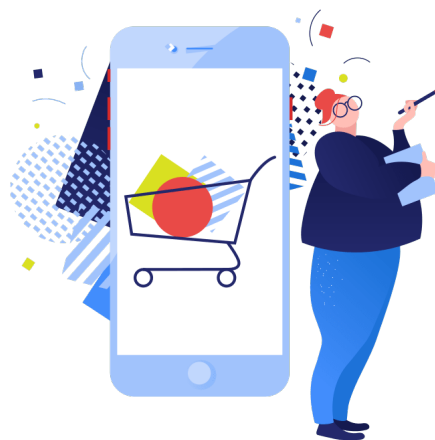
---

---

---

# DERECHOS DEL CONSUMIDOR (cuando hago compras por internet).

En concreto, quiero :



---

---

---

---

# MI SALUD

En concreto, quiero :



---

---

---

---

.....

.....

- Mi profesional de apoyo no puede tomar decisiones por mí, sino que debe ayudarme a que sea yo quién las tome.
- Por eso, quiero que el profesional de apoyo:
  - Me ayude a tener información relevante para las decisiones
  - Me ayude a entender las opciones para poder decidir;
  - Me ayude a comunicar la decisión a otras personas.
- Así mismo, acepto a la siguiente persona como facilitador:

- Particularmente, deseo que el facilitador me ayude con lo siguiente:

A identificar profesionales de apoyo.



A ayudarme a entender cómo funciona el Acuerdo.



A asistirme en la resolución de conflictos con el profesional de apoyo.



A evaluar la calidad y la satisfacción de los acuerdos.



A ayudarme a cambiar el acuerdo si es necesario



A ayudarme con la finalización del acuerdo.





- Este acuerdo será efectivo a partir de su firma y durará \_\_\_\_\_ meses más.
- Se distribuirán copias del acuerdo a la Persona, al profesional de apoyo y al facilitador.

Acepto actuar como profesional de apoyo.  
(firma del profesional de apoyo) (nombre del profesional de apoyo)

---

Acepto actuar como facilitador.  
(firma del facilitador) (nombre del facilitador)

---

Firma  
(firma de la persona) (nombre de la persona)

---

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Inclusió social i suport en la presa de decisions  
Social inclusion and supported decision making



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

I-DECIDE Supported Decision Making using Digital, Literacy & Numeracy Skills 2017-1-ES01-KA204-038185 by [I-DECIDE Project Partnership](#) is subject to a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International](#) license created from the work available at <http://www.supportgirona.cat/projectes/i-decide/>

