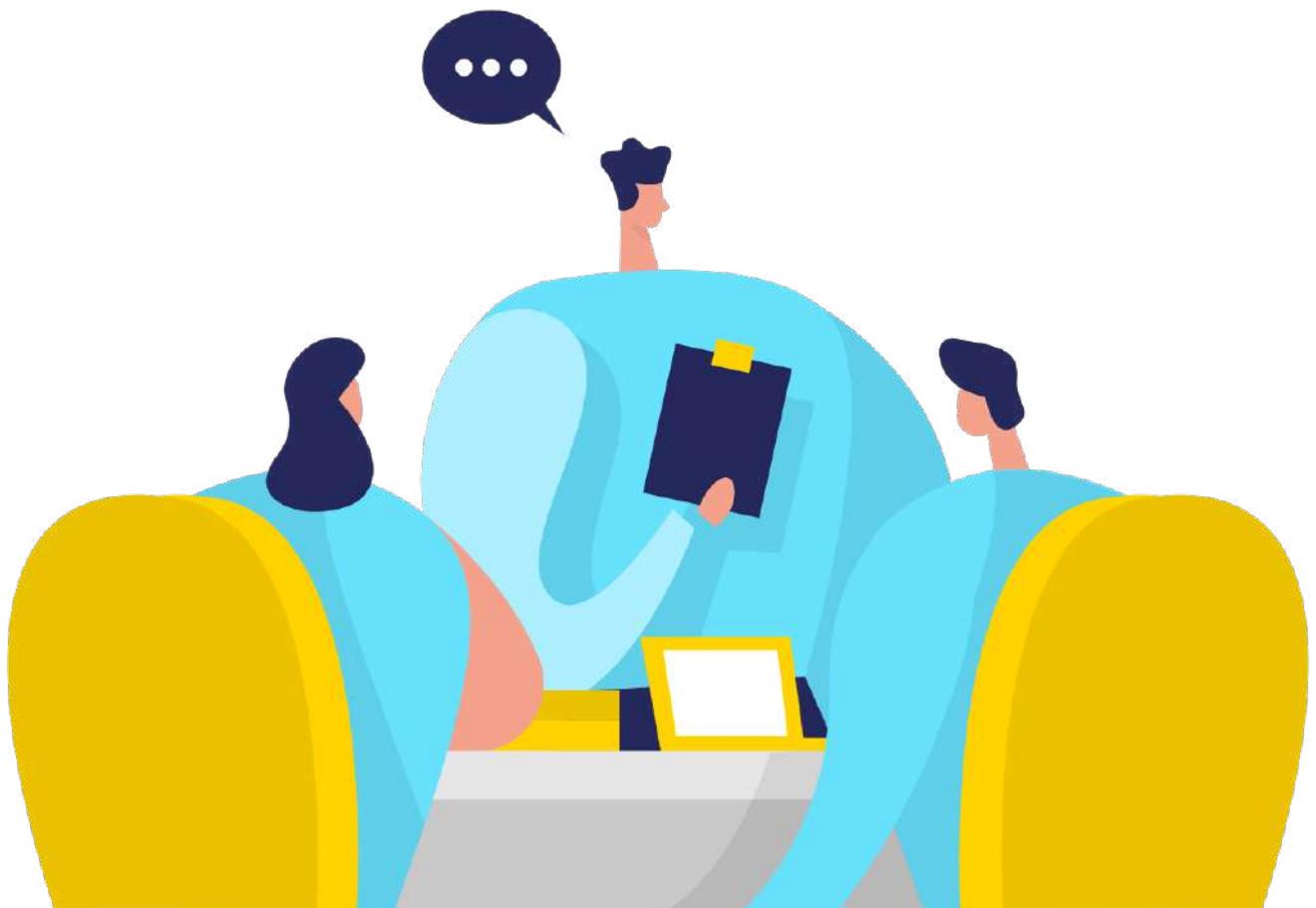


Guía de herramientas para profesionales

# Introducción a la metodología **I-DECIDE** para el apoyo en la toma de decisiones



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

**support**  
FUNDACIÓ TUTELAR GIRONA

# ÍNDICE

<b>1 // Introducción a la metodología y objetivos I-DECIDE</b> .....	<b>3</b>
<b>2 // Resultados y retos</b> .....	<b>4</b>
<b>3 // Apoyo a la Toma de Decisiones</b> .....	<b>8</b>
<b>4// Manuales I-DECIDE: Derechos del Consumidor, Finanzas Personales y Salud</b> .....	<b>12</b>
<b>5 // Cómo integrar I-DECIDE a mi organización</b> .....	<b>17</b>

# 1 // Introducción a la metodología i objetivos de I-DECIDE

I-DECIDE es un proyecto europeo financiado bajo el marco Erasmus + que ofrece una aproximación innovadora a la manera en que los profesionales del sector social o que trabajan en servicios dirigidos a personas con discapacidad ofrecen apoyo a este colectivo para que puedan tomar sus propias decisiones, haciendo especial hincapié en las necesidades de apoyo en las personas con discapacidad intelectual o que experimentan otros tipos de discapacidad con necesidades similares de apoyo.

I-DECIDE parte de la premisa que el apoyo a la toma de decisiones puede ayudar a todas las personas a ejercer el mayor control posible sobre su vida independientemente del marco jurídico o contexto legal y las restricciones que éstos puedan imponer a las personas. El apoyo a la toma de decisiones es un principio o una aproximación general que se puede aplicar en diferentes niveles o esferas de la vida de una persona, desde decisiones de alto nivel como puede ser contraer matrimonio, tener un hijo o vivir de manera independiente hasta decisiones de más bajo nivel como puede ser elegir en qué quieren gastarse su dinero o elegir si quieren cambiar de médico.

La capacidad de decidir sobre aspectos que afectan a nuestras vidas es un Derecho del que todos deberíamos poder disfrutar, incluyendo las personas con discapacidad como así reconoce la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas. A lo largo de la historia y aún ahora las personas con discapacidad han sido privadas de decidir desde los aspectos más básicos de su vida diaria hasta aspectos más o menos complejos sobre su dinero, su salud o su propio cuerpo.

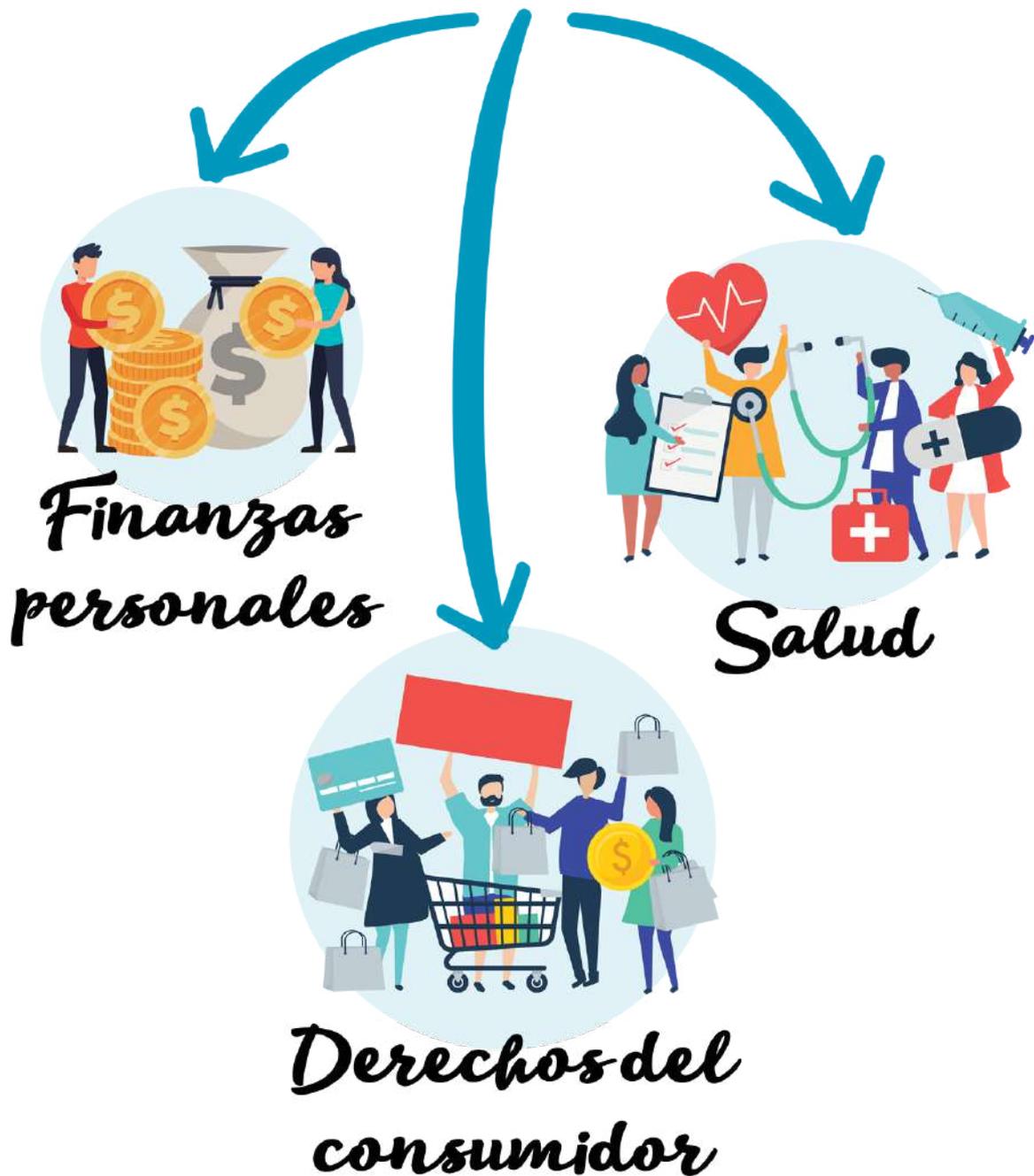
I-DECIDE dota de herramientas al profesional para facilitar que la persona pueda expresar sus intereses, deseos o preferencias y, al mismo tiempo, define una metodología propia en la que la persona diseña su propio plan de apoyo conjuntamente con un profesional de apoyo y un profesional que ejerce de facilitador.



## 2 // Resultados y retos



Supported Decision Making



## I-DECIDE cuenta con las siguientes herramientas:

- Informe sobre buenas prácticas existentes en materia de apoyo a la toma de decisiones
- Documento de referencia donde se definen las bases teóricas y el rol del profesional de apoyo y el rol del facilitador
- Modelo de acuerdo de apoyo en formato accesible
- Plantilla de evaluación de necesidades de apoyo en el ámbito de la salud
- Plantilla de evaluación de necesidades de apoyo en el ámbito de las finanzas personales
- Manuales de apoyo destinado a profesionales en tres ámbitos concretos: derechos como consumidor, finanzas personales y salud
- Curso de formación dirigido a profesionales que ofrezcan apoyo a personas con discapacidad para incrementar sus habilidades prácticas y profundizar en la metodología I-DECIDE.

Esta guía es el resultado de un proceso de trabajo colaborativo llevado a cabo y testado por los socios del proyecto:



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



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



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



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



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



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

## Retos del Proyecto I-DECIDE

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas recoge en su artículo 12 el Derecho de las personas con discapacidad a poder disfrutar de plena Capacidad Legal en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía. Este artículo se configura como pilar fundamental de la Convención, tratado que amplía los derechos recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos. La Convención ha sido ratificada por 181 países en todo el mundo desde su firma en la Asamblea General de Naciones Unidas en Nueva York, el 13 de diciembre de 2006, y entró en vigor como instrumento vinculante en el ordenamiento jurídico Europeo el 22 de enero de 2011 y, en el nacional y autonómico, el 3 de mayo de 2008.

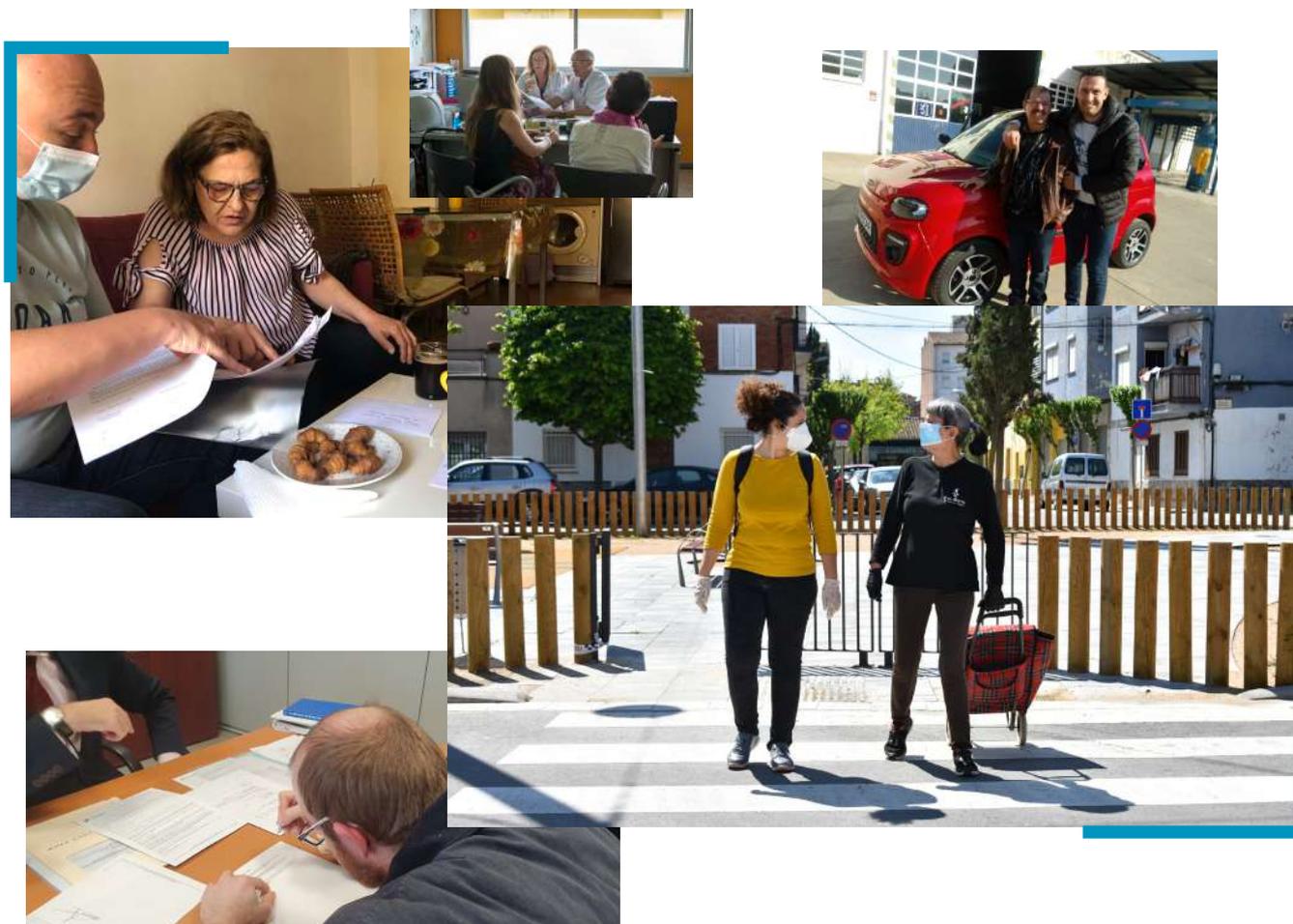
Concretamente, el artículo 12 de la Convención define la Capacidad Legal de manera que todas las personas con discapacidad puedan ejercer el Derecho a decidir sobre aspectos que afectan a su propia vida, incluyendo aspectos en los que tradicionalmente no lo han podido hacer, como pueden ser aquellos relacionados con su propia salud, la supervisión y gestión de sus finanzas personales o aspectos relacionados con su patrimonio. Además, la Convención insta a Europa y los Estados Miembros que se adhirieron a ella a tomar las medidas y hacer los cambios necesarios para implementarlo, como así recoge la propia Convención.

### **ARTÍCULO 12 DE LA CONVENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

“5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, los Estados Partes tomarán todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.”

I-DECIDE ofrece una aproximación innovadora que se alinea con el respeto a los Derechos que marca la Convención dotando a los profesionales de metodología, instrumentos y herramientas de carácter práctico. Ayudar a definir la relación entre la persona con discapacidad y los diferentes profesionales de apoyo tiene como objetivo fundamentar las bases de un servicio de apoyo a la toma de decisiones y contribuir a materializar las previsiones de la Convención en una realidad en la Unión Europea y el conjunto de los Estados Miembros.

En el contexto español y catalán, contamos con marco jurídicos no alineados con las previsiones y la interpretación del Artículo 12 de la Convención en sentido estricto. En el caso de España, el Código Civil aún contempla medidas en que la representación de la persona o la sustitución de una decisión se lleva a cabo por una tercera persona, sin dar lugar a ningún mecanismo de apoyo a la toma de decisiones. En el caso del Código Civil de Cataluña, la figura que más se alinea con el cambio que nos marca la Convención es la asistencia, mecanismo voluntario que no implica pérdida o modificación alguna de la capacidad de la persona y que cada vez se está extendiendo más en el conjunto de la práctica jurídica y social.



## 3 // ¿Qué es el apoyo para la toma de decisiones o SDM?

SDM es el acrónimo en inglés de Supported Decision-Making, o apoyo a la toma de decisiones. Este concepto implica un cambio de paradigma legal, social, organizativo y práctico en la manera de ofrecer servicios que se dirijan o trabajen con personas con discapacidad. Si antes apuntábamos que en Cataluña el instrumento de la asistencia que incluye el Código Civil Catalán es el instrumento legal que mejor se alinea con la Convención con respecto al artículo 12 también es el que ofrece más garantías a la persona en relación al respeto de sus Derechos. A nivel práctico y organizativo, cualquier modelo de intervención social basado en el apoyo a la toma de decisiones exige repensar el rol de los profesionales para superar enfoques paternalistas en que sea este último quien decida por la persona. En el caso de la asistencia, el rol del profesional se encuentra determinado por la persona que voluntariamente lo ha escogido o nombrado como asistente ya que es ésta la que asume un papel director en la forma en que quiere que el profesional actúe, en qué esferas y hasta dónde puede actuar. Este cambio de roles y la manera en como la persona se convierte en el eje central que conduce y dirige toda intervención, según su voluntad y preferencias, es una de las formas en que podemos entender el apoyo a la toma de decisiones.

### El apoyo para la toma de decisiones como base del proyecto I-DECIDE

Podemos argumentar que el apoyo a la toma de decisiones es una cuestión de precisión jurídica o teórica que admite muchos matices. Trasladar este concepto a la práctica articulando un sistema y una metodología que se adecue a los servicios existentes eleva el grado de complejidad

Para articular este cambio de paradigma en el que la provisión del servicio y, por extensión, de la relación entre el profesional y la persona con necesidades de apoyo debe virar hacia la individualización y la personalización para incrementar la autonomía y la capacidad de decisión de la persona debemos contemplar varios factores.

Podemos identificar, en primer lugar, como la creación de lazos de confianza y un vínculo sostenido en el tiempo entre la persona y el profesional contribuye a generar un espacio de confianza en que la persona es capaz de expresar al profesional aquellos anhelos, deseos o preferencias en relación a su propia persona.

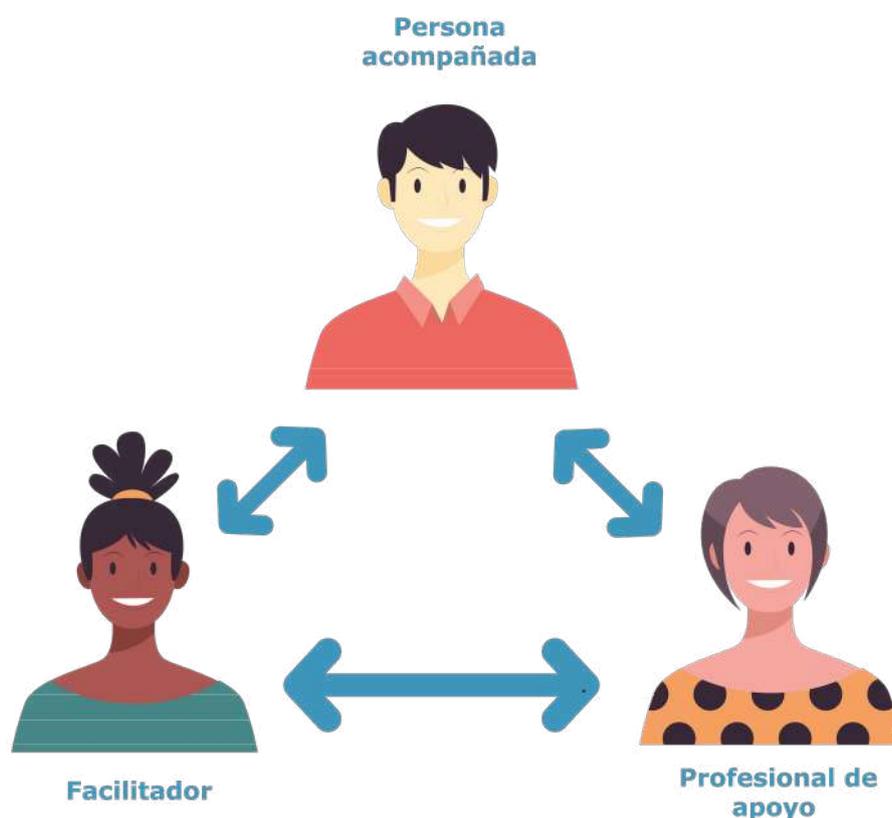
En segundo lugar, hay que dotar al profesional con herramientas prácticas que ayuden a canalizar los deseos y preferencias manifestados por la persona en acciones concretas, adecuadas y alcanzables, teniendo en cuenta el contexto de la persona y los recursos disponibles por y para la persona.

En tercer lugar, hay que contemplar salvaguardas que garanticen que la relación entre la persona y el profesional se encuentre libre de cualquier influencia indebida o situación de riesgo o de abuso por parte del mismo profesional o por los propios servicios.

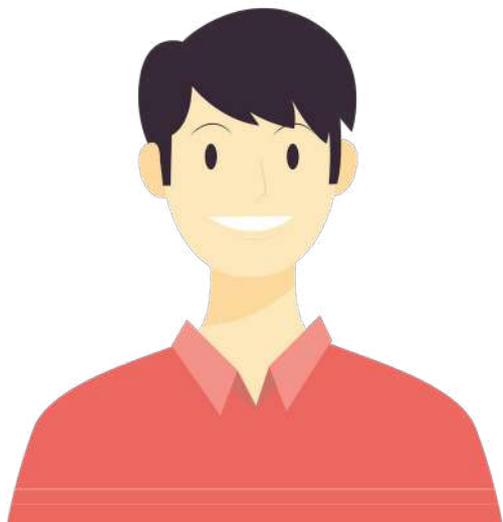
I-DECIDE ha desarrollado una metodología transferible a modelos de provisión de servicio ya existentes que contempla los tres factores antes mencionados utilizando el acuerdo de apoyo entre la persona, profesional y la figura del facilitador que a la vez se complementan con herramientas de evaluación que permiten identificar la evolución de la persona en diferentes esferas. I-DECIDE desarrolla ampliamente esta estructura triangular en diferentes fases. En los materiales completos pueden consultarse con detalle cada una de estas fases y las características que la definen como modelo. A continuación puede encontrar una breve descripción tanto del modelo como de las herramientas desarrolladas para llevarlo a la práctica.

## El Modelo I-DECIDE

Para poder desarrollar una relación de apoyo efectiva y con salvaguardas tanto para la persona que requiere este apoyo como para el profesional que lo ofrece I-DECIDE distingue tres actores imprescindibles en el proceso: la **persona acompañada**, el **profesional de apoyo** y el **facilitador**. Las tres partes trabajan de forma cooperativa y la comunicación y el contacto entre ellos es frecuente y constante. La relación entre ellos debe ser fluida, dinámica y basada en la confianza para poder conectar los deseos y preferencias de la persona con necesidades de apoyo con el profesional de apoyo. Estructuran su trabajo de la siguiente manera:



## El Modelo I-DECIDE



**Persona acompañada:** persona que requiere de apoyo para la toma de decisiones y decide contactar con un profesional que le ofrezca apoyo para tomar sus propias decisiones. La persona acompañada debe tener claro sus Derechos en relación a su capacidad de decidir y debe poder elegir qué profesional quiere que le brinde apoyo. De esta manera se ha de poder trazar una relación de confianza en que la persona comunique sus deseos, preferencias o intereses sobre aspectos de su vida.



**Facilitador:** persona que trabaja en la relación de apoyo de manera externa. Velará en todo momento por el funcionamiento de ésta y se encargará de aconsejar y guiar durante el proceso de constitución de cada acuerdo de apoyo a la toma de decisiones. Su trabajo se puede entender como un gestor especializado de la relación entre persona y profesional de apoyo: ayuda a crearla, ayuda a monitorizarla y ayuda en la resolución de cualquier duda que se pueda plantear por ambas partes. Conceptualmente el facilitador actúa como doble salvaguarda ya que asegura la calidad de la relación entre el profesional de apoyo y la persona y evita situaciones en que no se respeten los Derechos de la persona.

## El Modelo I-DECIDE



**Profesional de apoyo:** puede ser cualquier persona del entorno de atención del usuario, de la familia o de su red social. Preferiblemente será un profesional del ámbito del trabajo o educación social y orientará a la persona acompañada durante todo el proceso de apoyo a la toma de decisiones. El profesional de apoyo debe ser capaz de respetar las decisiones de la persona acompañada, deberá tener empatía y habilidades de comunicación asertiva y, en todo momento, deberá tener claro que su rol es meramente el de acompañar en el proceso de decisión, nunca el de decidir por la otra persona. Se centrará en buscar y organizar información, esclarecer dudas de la persona, plantear alternativas y comunicar la información relativa para cada situación concreta mediante un plan de apoyo que ayude a la persona a materializar su decisión.

## Instrumentos o herramientas en el marco del apoyo a la toma de decisiones

Para estructurar la relación de apoyo I-DECIDE dota a los profesionales y organizaciones de diversas herramientas. Veámoslas:

- **Acuerdo de apoyo:** documento en el que la persona acompañada pide apoyo y donde hay una constancia formal sobre quién quiere que sean las personas que le brinden este apoyo (encontrará el modelo de acuerdo de apoyo I-DECIDE al final de este documento). Este documento, que debe ser firmado por todas las partes implicadas, también incluye las esferas, aspectos o ámbitos sobre los que la persona requiere apoyo.
- **Plan de apoyo:** el modelo del plan de apoyo I-DECIDE es un documento sencillo que se formaliza por parte del profesional conjuntamente con la persona donde se detallan las acciones a llevar a cabo por partes con el fin de materializar o caminar hacia la consecución de una decisión, interés o voluntad manifestada con anterioridad en el acuerdo de apoyo.
- **Herramientas de evaluación y encuestas de satisfacción:** I-DECIDE dota a los profesionales de escalas de evaluación sencillas con las que el profesional, junto con la persona, identifica aspectos concretos en que la persona puede necesitar apoyo. Estas herramientas son complementarias y se pueden emplear de manera flexible, tanto antes como después de haber elaborado el acuerdo o el plan de apoyo. I-DECIDE cuenta con encuestas de satisfacción para recoger la opinión de la persona sobre el proceso y el desarrollo del plan de apoyo, diseñadas para mejorar la intervención de todos los profesionales implicados.

## 4// Manuales I-DECIDE: Derechos como Consumidor, Finanzas Personales y Salud

Los manuales desarrollados en el proyecto I-DECIDE no son herramientas finalistas donde los profesionales pueden encontrar la respuesta a toda la amalgama de situaciones que se pueden dar en relación a cada una de las esferas que contemplan, sino que son una guía de referencia, basada en casos reales, donde se pueden encontrar estrategias para desarrollar el apoyo a la toma de decisiones de manera personalizada. En este sentido, el profesional debe adecuar su tarea profesional en el contexto de la persona y poder elaborar un plan de trabajo conjunto que se articule en función de un equilibrio óptimo entre las necesidades, voluntad y preferencias de la persona y los recursos disponibles, a través de la red de servicios sociales o de otras vértebras del sistema del Estado del Bienestar (servicios de salud, trabajo, educación).

### Manual sobre Derechos como consumidor

El manual que aborda aspectos sobre el apoyo a la toma de decisiones en materia de Derechos como consumidor se refiere a cómo las personas con discapacidad y las personas o profesionales que les ofrecen apoyo pueden ayudar a la persona en tres aspectos básicos como consumidor de productos o servicios de acuerdo con la legislación, garantías, regulaciones o servicios que ofrece el marco de protección al consumidor europeo, nacional y autonómico.

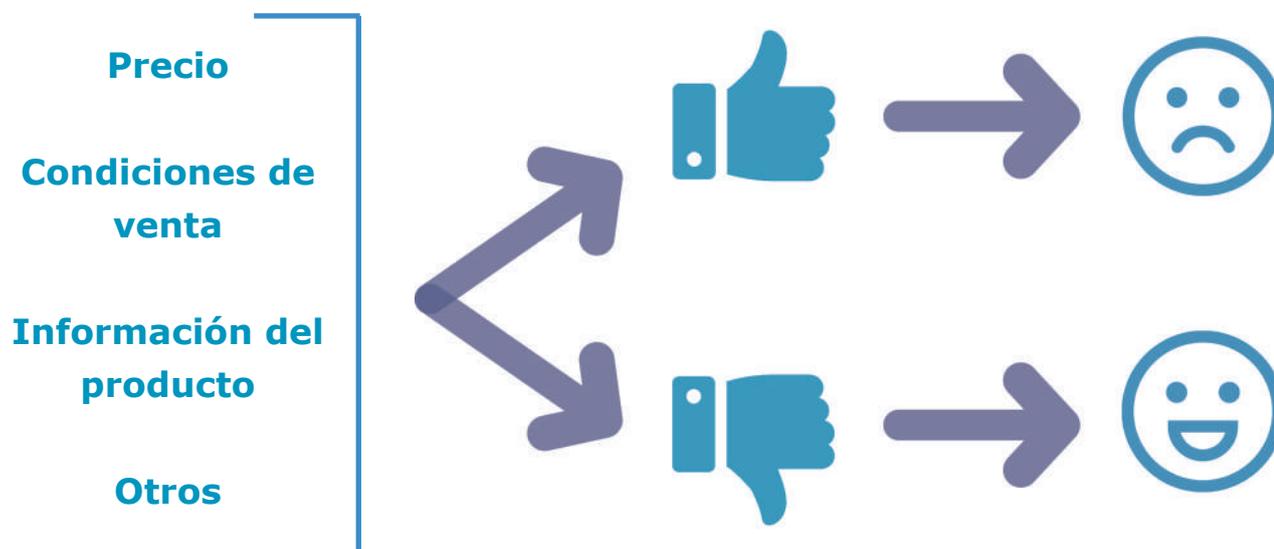
El manual reconoce a las personas con discapacidad con plena capacidad para ejercer sus derechos en diferentes escenarios en relación a la compra de productos o servicios:

1. Escenario de planificación previo a la compra de un producto o servicio
2. Escenario de realización de la compra de un producto o servicio
3. Escenario posterior a la compra de un producto o servicio.

Para cada uno de estos escenarios, el manual cuenta con herramientas que ayudan a la persona a tomar una decisión informada en cada uno de ellos o en situaciones anteriores en relación con el proceso previo o posterior a la compra de un producto.



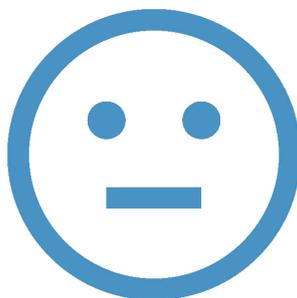
- Veamos algunos ejemplos:



- **Ficha de valoración de satisfacción con un producto o servicio** durante o inmediatamente posterior a la realización de una compra.



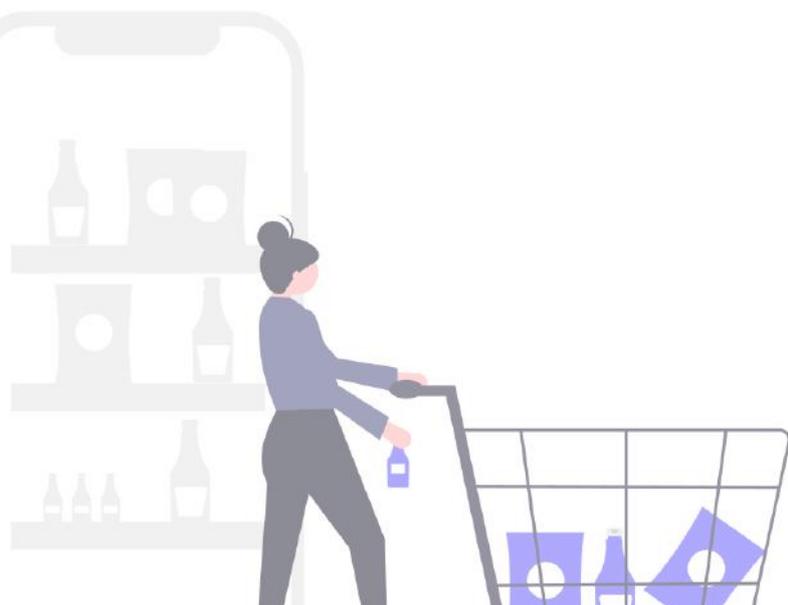
**Insatisfecho**



**Satisfecho**



**Muy Satisfecho**



- **La técnica de los cinco por qué** se puede emplear en caso de que la persona se encuentre insatisfecha con un producto o servicio y pida apoyo al profesional para poder tramitar una devolución o reclamación. Ayuda al profesional a estructurar una queja formal de acuerdo con la visión de la propia persona.



Dentro del manual en Derechos del consumidor se encuentra una aproximación práctica, a través de ejemplos comunes en los que se pone en práctica la metodología I-DECIDE, así como los instrumentos o herramientas específicos.

## Manual sobre aspectos relacionados con las Finanzas personales

Las finanzas personales y los aspectos relacionados con la gestión de la economía de la persona se configuran como elementos centrales que pueden ser tanto una barrera como un elemento facilitador para que la persona pueda disfrutar de autonomía personal, social y financiera. A efectos prácticos, el manual sobre finanzas personales incorpora  **fichas sobre diferentes conceptos relacionados con diferentes aspectos económicos a nivel operativo y práctico** que ayudan al profesional en la tarea de incrementar el conocimiento de la persona con discapacidad sobre éstos. Así pues, podemos encontrar fichas relacionadas con aspectos bancarios u otros temas relacionados con el dinero para que las personas dominen este entorno, aprendan la naturaleza y el valor del dinero o profundicen en conceptos como el ahorro, los ingresos o los diferentes tipos de gastos.



I-DECIDE considera que estos conocimientos son básicos para que los Derechos personales relacionados con las finanzas que reconoce y garantiza la Convención de manera directa se transformen en una realidad ya que ayudan a la persona a:

- Entender conceptos financieros básicos
- Conocer el concepto de riesgo financiero
- Calcular sus ingresos y gastos
- Conocer la diferencia entre ahorrar, gastar y saber cómo hacer ambas tareas de manera autónoma
- Conocer qué es un banco y los diferentes instrumentos que ofrece (tarjetas, préstamos, etc.)
- Priorizar las necesidades básicas por encima los deseos
- Incrementar su autonomía a la hora de gestionar aspectos económicos.

Dentro del manual en finanzas personales se encuentra una aproximación práctica a través de ejemplos comunes en los que se pone en práctica la metodología I-DECIDE, así como los instrumentos específicos.



## Manual sobre aspectos relacionados con la salud

Los aspectos relacionados con la propia salud de la persona se configuran como otro de los ámbitos donde las personas requieren más apoyo en su día a día, ya sea para tareas simples o ya sea por la complejidad de la decisión que deben tomar. El concepto de salud ya no se articula exclusivamente a través de un paradigma médico, ni se define como la ausencia de enfermedad, sino de acuerdo con la definición de la OMS «la salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

El manual de salud **define aquellos ámbitos o esferas de la salud que el profesional debe considerar a la hora de ofrecer apoyo a personas con discapacidad**, ofreciendo una aproximación a estrategias y buenas prácticas empleadas, tanto a nivel nacional como internacional, para garantizar que la salud para las personas con discapacidad sea un derecho efectivo.

Dentro del manual específico en salud se encuentra una guía orientada a la acción práctica con ejemplos comunes, en los que se trabaja donde se realizan acciones concretas de apoyo a la toma de decisiones en algunos de los siguientes ámbitos de acuerdo con la metodología I-DECIDE.



## 5// Cómo integrar I-DECIDE en la organización o servicio

**“¿Cómo lo hago funcionar en mi organización?” “¿Puedo actuar solo o necesito la aprobación de mis superiores?”**

I-DECIDE comprende una amalgama de procesos destinados a cambiar la manera en que las organizaciones y profesionales desarrollan la atención y el apoyo a personas con discapacidad. Llevar a cabo I-DECIDE dentro de las organizaciones implica un esfuerzo conjunto, tanto de profesionales con responsabilidades directivas como del resto de profesionales que integran la organización en la que se quiera aplicar, independientemente del grado de responsabilidad o rol que desempeñen.

Para un buen funcionamiento de la metodología ésta debe ser conocida por profesionales de otros sectores, gente cercana a la persona y de manera transversal por todos los integrantes de la organización que la lleva a la práctica así que hay que articular la formación necesaria de los profesionales de las organizaciones y coordinar los cambios en los procesos internos para aplicarla de manera efectiva.

**Podéis consultar los materiales I-DECIDE en las páginas web del proyecto:**

### **Fundació Support-Girona**

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

### **Fundació Campus Arnau d'Escala**

<http://www.campusarnau.org/projectes/i-decide-supported-decision-making-using-digital-literacy-and-numeracy-skills/>

### **EASPD - European Association of Service Providers for Persons with Disabilities**

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



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



**support**  
FUNDACIÓ TUTELAR GIRONA

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



El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

Publicación resumida del proyecto. Copyright © IDECIDE Partnership 2020. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida. Toda la información extendida en: [supportgirona.cat/projectes/idecide](http://supportgirona.cat/projectes/idecide)

I-DECIDE – Supported Decision Making using Digital, Literacy & Numeracy Skills 2017-1-ES01-KA204-038185