



## PAUTA PARA LA COMPRA DE SERVICIOS

23/OCT/2023	MODIFICACIÓN DE VEHÍCULOS	FINAL
-------------	---------------------------	-------

### I. CRITERIOS

La modificación/adaptación de un vehículo (*Vehicle Modification/Adaption, VMA*) es un cambio realizado en un vehículo de forma que difiere de las especificaciones originales de fábrica. La modificación del vehículo ayudará al individuo a conducir o a viajar como pasajero para alcanzar los resultados de su Plan de Programa Individualizado. El *ELARC* puede ayudar a los clientes con la compra de una modificación del vehículo relacionada con la discapacidad del desarrollo cuando se considere necesario para el estado de salud/físico del cliente o para permitir al individuo una mayor independencia. Se deben realizar o llevar a cabo las evaluaciones apropiadas y revisar las recomendaciones antes de considerar las modificaciones del vehículo. Un vehículo usado debe estar estructural y mecánicamente en buen estado, cumplir los requisitos para modificarlo y no necesitar reparaciones mecánicas. La modificación debe poder adaptarse a las necesidades de movilidad del individuo. Se considerarán/explorarán todo tipo de modificaciones para acceder a la comunidad.

Antes de solicitar la modificación/adaptación del vehículo (*VMA*), debe solicitarse una carta de apoyo de los padres/cuidador principal. La carta debe incluir la siguiente información: ¿Por qué es necesaria la modificación? En su caso, ¿se puede usar una silla de coche? Si no es así, ¿por qué no funciona una silla de coche? ¿Hay documentación médica justificativa? ¿Se han considerado otras opciones rentables, como un asiento para coche?

El coordinador de servicios (*SC*) mantendrá una conversación con el equipo de planeación sobre los requisitos para la prestación del servicio, incluyendo la inscripción a la exención de servicios prestados en el hogar y en la comunidad (*HCBSW*). El cliente considerará ser participante en el programa *HCBSW* en el momento del financiamiento del Centro Regional si se determina que es elegible para la *VMA*.

Cuando se considere la modificación de un vehículo para un cliente del *ELARC*, se espera que el cliente o las familias consulten con sus coordinadores de servicios (*SC*) del *ELARC* antes de acercarse o consultar a cualquier proveedor de modificación/adaptación de vehículos o concesionarios de coches para la compra de un vehículo.

## II. DEFINICIÓN

### **Modificación de vehículos:**

Las modificaciones/adaptaciones de vehículos (*VMA*) incluyen, pero no se limitan a: reparación, mantenimiento, instalación y capacitación en el cuidado y uso de los elementos proporcionados, modificados o adaptados y se identifican en el *IPP* del cliente. Los concesionarios o centros de servicio autorizados por el fabricante deben realizar las adaptaciones del vehículo. Los concesionarios o centros de servicio autorizados por el fabricante realizarán las reparaciones y el mantenimiento de dichos equipos siempre que sea posible.

Se permiten los siguientes tipos de adaptaciones en los vehículos: sustitución de manijas de puertas; ensanchamiento de puertas; dispositivos de elevación, dispositivos de sujeción de sillas de ruedas, dispositivos de asiento adaptado, dirección adaptada, aceleración, descenso del piso, dispositivos de señalización y frenado, y pasamanos y barras de agarre.

Las adaptaciones de los vehículos se incluirán si, sobre una base individual, se establece la rentabilidad de las adaptaciones de los vehículos en relación con los servicios de transporte alternativos. Las adaptaciones de vehículos se limitan a los vehículos propiedad del cliente o de su familia y no incluyen la compra del propio vehículo.

La familia del beneficiario incluye a sus padres biológicos, padres adoptivos, padrastros, hermanos, hijos, cónyuge, pareja de hecho (según la definición de la ley estatal) o una persona que sea representante legal del cliente que viva con él y el vehículo adaptado o modificado sea su principal medio de transporte.

Para maximizar el reembolso federal por la modificación del vehículo, si el cliente tiene derecho a la exención de *HCBS*, también conocida como Exención de *Medicaid (Medicaid Waiver)*, se recomienda encarecidamente a los *SC* que inscriban al cliente en la Exención de *Medicaid*. Además, debe haber una evaluación por escrito realizada por un fisioterapeuta licenciado o un terapeuta ocupacional registrado.

Prueba de propiedad del vehículo para aquellos que posean un vehículo - declaración jurada de compromiso e intención de conservar el vehículo; prueba de seguro del vehículo.

### **IMPORTE DEL SERVICIO**

El *ELARC* puede comprar la modificación/adaptación menos costosa que satisfaga con seguridad las necesidades del cliente.

El *ELARC* podrá reparar los equipos averiados siempre que el responsable haya seguido correctamente las instrucciones de la garantía. Cualquier indemnización del seguro obtenida por la familia del cliente tras un accidente de automóvil debe aplicarse al costo de sustitución o reparación de la modificación o equipamiento del vehículo. El *ELARC* no comprará garantías extendidas ni financiará la reparación general de vehículos.

La modificación del vehículo se haría una sola vez, a menos que se considere oportuno por una circunstancia extraordinaria.

Se podrá considerar la compra de una modificación del vehículo cuando se hayan agotado todas las fuentes de financiamiento alternativas. *WIC*, sección 4648, subd.(a)(8);

En el momento de la elaboración, revisión o modificación del Plan de Programa Individualizado (*IPP*) o del Plan de Servicios Individualizado para la Familia (*IFSP*) de un cliente, se aplicará todo lo siguiente a un centro regional:

(a) El centro regional no financiará servicios privados de transporte especializado para un cliente adulto que pueda acceder y usar con seguridad el transporte público, cuando dicho transporte esté disponible.

(b) El centro regional financiará la modalidad de transporte menos costosa que satisfaga las necesidades del cliente, según lo establecido en su *IPP* o *IFSP*.

(c) El centro regional financiará el transporte, cuando se necesite, desde el domicilio del cliente hasta el proveedor de menor costo que preste el servicio que satisfaga las necesidades del cliente, según lo establecido en el *IPP* o *IFSP* del cliente. A efectos de esta subdivisión, el costo de un proveedor se determinará al combinar los costos del programa del proveedor y los costos de transportar a un cliente desde su domicilio hasta el proveedor.

(d) El centro regional financiará los servicios de transporte para un niño menor de edad que viva en el domicilio familiar, solo si la familia del niño proporciona suficiente documentación escrita al centro regional para demostrar que no puede proporcionar el transporte para el niño. *WIC*, sección 4648.35

(e) Se puede conceder una exención de forma individual en circunstancias extraordinarias para permitir la compra de servicios únicamente cuando el centro regional determine que el servicio es un medio primario o crítico para aminorar los efectos físicos, cognitivos o psicosociales de la discapacidad del desarrollo del cliente, o el servicio es necesario para permitir que el cliente permanezca en su hogar y no hay ningún servicio alternativo disponible para satisfacer las necesidades del cliente, *WIC*, sección 4648.5, subd. (c).

### III. RECURSOS ALTERNATIVOS DE FINANCIAMIENTO

Los fondos del centro regional (RC) no se usarán para suplantar el presupuesto de ningún recurso o agencia pública o privada que tenga la responsabilidad legal de servir a todos los miembros del público en general y que esté recibiendo fondos para proporcionar dichos servicios. Deben buscarse otros recursos públicos y privados antes del financiamiento del ELARC. Los recursos pueden incluir, entre otros, el DOR [(Programa de Evaluación de la Movilidad (*Mobility Evaluation Program, MEP*))], Medicare o los proveedores de seguros privados que puedan tener responsabilidad de pago. Se puede recurrir a los recursos privados, incluidos los fideicomisos destinados a satisfacer las necesidades de adaptaciones del beneficiario, las liquidaciones y los pagos ordenados por los tribunales, pero solo en la medida en que sean responsables de los costos de los servicios, la ayuda, el seguro o la asistencia médica al cliente.

Los servicios genéricos y los apoyos naturales (familia extensa, amigos, etc.) deben explorarse y conseguirse antes de la compra de recursos por parte del ELARC, incluyendo, entre otros:

- Seguro privado
- Fideicomisos privados
- Beneficios del SSI
- Beneficios de Medi-Cal
- Departamento de Rehabilitación Profesional (*Department of Vocational Rehabilitation*)
- Cuentas CalAble
- Deberá tenerse en cuenta la responsabilidad de los padres en el caso de los menores.

Existen programas que pueden ayudar a pagar una parte o la totalidad del costo de la modificación del vehículo. El Departamento de Rehabilitación de California (*CA Department of Rehabilitation*) y, en su caso, el Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE.UU. (*U.S. Department of Veterans Affairs*) pueden pagar una parte o la totalidad del costo de la modificación del vehículo.

La indemnización por accidente laboral suele cubrir el costo del equipo de adaptación si su necesidad de dicho equipo es consecuencia de una lesión relacionada con el trabajo.

La mayoría de los principales fabricantes de vehículos ofrecen descuentos en equipos de adaptación, normalmente de hasta \$1,000, siempre que compre un vehículo con menos de un año de antigüedad. Su concesionario de automóviles local puede facilitarle información sobre estos programas y ayudarlo con el proceso de solicitud.

Los miembros de la Asociación Nacional de Concesionarios de Equipos de Movilidad (*National Mobility Equipment Dealers Association, NMEDA*) también están familiarizados con los reembolsos de los fabricantes de vehículos, pueden ayudarle a solicitar estos reembolsos, y pueden proporcionarle asesoramiento previo a la compra sobre el tipo de vehículo que se adaptará a sus necesidades de equipos de adaptación.

Algunos estados eximen del impuesto sobre las ventas a los dispositivos de adaptación si tiene una receta médica para usarlos.

El costo del equipo de adaptación puede ser deducible de impuestos. Consulte a un asesor fiscal cualificado para obtener más información.

La Asociación de Distrofia Muscular (*Muscular Dystrophy Association*) puede financiar las modificaciones del vehículo.

Organizaciones filantrópicas a tener en cuenta (*Rotary Club, Soroptimist International*).

NOTA: La mayoría de los principales fabricantes de automóviles tienen un programa de descuentos que reembolsa una parte del costo del equipo de modificación. Es responsabilidad del individuo solicitar reembolsos y compensar el costo de la modificación.

El *ELARC* comprará los servicios al proveedor menos costoso que pueda satisfacer las necesidades del cliente. La determinación del proveedor menos costoso incluirá:

- Tarifas de proveedores (tarifas usuales y habituales con diferencias en los márgenes de los proveedores)
- Servicios o equipos comparables si se satisfacen las necesidades
- Elegibilidad para la Exención de *Medicaid*
- La familia debe considerar un tipo de vehículo apropiado y menos costoso que pueda satisfacer la necesidad del cliente.
- La consideración de un vehículo usado modificado con pocas millas o un vehículo usado que pueda modificarse potencialmente para satisfacer la necesidad del cliente
- Deberán presentarse al menos 3 presupuestos de modificación/adaptación; si existen circunstancias atenuantes se aceptarán 2 presupuestos.

No se exigirá al cliente que use la opción menos costosa si esa opción da lugar a una adaptación más restrictiva o a un entorno de servicios menos integrado.

#### **IV. CONSIDERACIONES CLAVE PARA LOS SERVICIOS**

- I. El tratamiento, los servicios o el producto solicitados deben estar relacionados con la afección elegible del cliente.
- II. Cualquier servicio debe estar vinculado a la consecución de un objetivo identificable en el Plan de Programa Individualizado.
- III. También se espera que las familias dispongan de un permiso de conducir válido y que cuenten con el seguro de automóvil exigido por la ley para indicar el valor de la modificación del vehículo. Las pruebas anteriores deben presentarse al *SC*.

- IV. La prestación del servicio de modificación de vehículos está disponible para los clientes inscritos en el programa *HCBSW*, también conocido como programa de Exención de *Medicaid*. Si el cliente reúne los requisitos para la Exención de *Medicaid*, se recomienda encarecidamente a los *SC* que inscriban al cliente en el programa para maximizar el reembolso federal.
- V. Las solicitudes de financiamiento para la modificación o adaptación del vehículo se considerarán principalmente como un recurso suplementario para ayudar a los clientes y a las familias cuando el equipo de planeación identifique la necesidad de la modificación del vehículo como la menos restrictiva, se utilizará exclusivamente para el transporte principal del cliente y permitirá a la familia mantener al cliente en el hogar de la familia y evitar su colocación en un entorno más restrictivo.
- VI. El *ELARC* reconoce que, en ocasiones, un cliente puede vivir a tiempo parcial en dos o más hogares. Sin embargo, el *ELARC* compra servicios y apoyos para el cliente y no para sus padres, tutores, curadores o cuidadores. Por lo tanto, el *ELARC* no comprará modificaciones o adaptaciones duplicadas para un cliente en múltiples vehículos propiedad de diferentes familiares o cuidadores. Es responsabilidad de ambos padres de un cliente menor de edad, o de los curadores de un cliente adulto, o de un cliente adulto sin curatela y de sus cuidadores, determinar el único vehículo para el que el *ELARC* financiará las modificaciones o adaptaciones, y hacer sus propios arreglos para compartir ese vehículo modificado o adaptado entre los hogares, o para dividir el costo de la compra de cualquier vehículo adicional adaptado o modificado. El *SC* proporcionará al cliente, o a todos los padres o tutores de un cliente menor de edad, o a todos los curadores o cuidadores de un cliente adulto, una notificación por escrito de la política del *ELARC* con respecto al financiamiento de servicios y apoyos para clientes que viven en dos o más hogares antes de que el *ELARC* pueda considerar la compra de cualquier servicio o apoyo para usar en el segundo domicilio o domicilio alternativo del cliente.
- VII. La modificación de los vehículos adquiridos por el centro regional debe cumplir las normas establecidas por las Normas y Reglamentos Federales de Seguridad de los Vehículos de Motor (*Federal Motor Vehicle Safety Standards and Regulations*).
- VIII. El *ELARC* no financiará la modificación del vehículo para los clientes cuyo domicilio principal esté financiado con fondos públicos (por ejemplo, un centro de atención comunitaria, *FHA*, *ICF-DDN/H*, *SNF*).
- IX. El *SC* del *ELARC* evaluará los cambios previstos en la silla de ruedas para satisfacer las necesidades del cliente, incluida la consulta con el proveedor de la silla de ruedas principal (p. ej., seguro privado, *CCS*, *Medi-Cal*) para determinar cuánto tiempo se prevé que se usará la silla de ruedas actual, si se pedirá una nueva silla de ruedas y cuándo deberá el cliente adquirir una nueva y si será compatible con la modificación del vehículo solicitada.

- X. Se espera que las familias mantengan sus vehículos y equipos siguiendo el programa de servicio recomendado por el fabricante.
- XI. La realización de cualquier *VMA* financiada por el *ELARC* es responsabilidad del proveedor de la *VMA* y debe seguir los estándares de la industria. El proveedor de la *VMA* se asegurará de que la familia reciba instrucciones sobre el uso del equipo, información sobre la garantía y sea consciente de su responsabilidad en cuanto al nivel de cuidado, protección y mantenimiento rutinarios, lo que exime al *ELARC* de cualquier responsabilidad por daños o lesiones derivados de un uso inadecuado del equipo.
- XII. El *ELARC* paga a plazos; el *ELARC* no pagará el envío del coche fuera del estado para la *VMA*.

**Solicitud de modificación de un vehículo existente:**

1. El *SC* analizará con el equipo de planeación la posibilidad de que el *ELARC* financie la modificación de un vehículo que actualmente sea propiedad del cliente o su familia o que se prevea que vaya a comprar. El *SC* explicará el proceso de derivación del cliente o la familia a un proveedor de modificación de vehículos autorizado por el *ELARC* para que consulte cómo satisfacer la necesidad de transporte adaptado.
2. Al considerar la compra de un vehículo usado para su modificación, que será financiada por el *ELARC*: El proveedor de modificaciones de vehículos trabajará con la familia en la identificación de un vehículo usado que sea apropiado para la modificación y que responda a las limitaciones presupuestarias de la familia. Se anima a los *SC* a participar en el proceso de evaluación. \* Determinar la duración prevista de la vida de un vehículo usado es una tarea que se confía principalmente a la experiencia del proveedor de modificaciones de vehículos. Dado que cada marca y modelo de vehículo usado difiere en longevidad (vida útil del motor), fiabilidad e integridad de la carrocería, el *ELARC* no puede asignar definitivamente un límite de millas a los vehículos usados. No obstante, se espera que el vehículo y la modificación duren un mínimo de diez años o más, por lo que la edad y las millas del vehículo se tendrán en cuenta durante el proceso de revisión.
3. El proveedor de modificación de vehículos elegido para prestar el servicio debe cumplir los criterios de elegibilidad del proveedor para el programa *HCBSW* y estar autorizado como tal por el centro regional.
4. Cualquier modificación que requiera el reposicionamiento o la sustitución de piezas importantes del vehículo debe ser realizada por un proveedor de modificaciones de vehículos autorizado por el fabricante para realizar este tipo de trabajos y que esté acreditado por la Asociación Nacional de Concesionarios de Equipos de Movilidad (*NMEDA*).

### **Solicitud de un vehículo ya modificado:**

1. Las familias que estén considerando la compra de un vehículo modificado deberán consultar con el *SC* y el proveedor de *VMA*. El proveedor de modificaciones de vehículos deberá presentar un costo amortizado (en función de cuándo se realizó la modificación) de la modificación solo al *SC*. Los *SC* deben dar instrucciones a los proveedores para que no presenten el costo del vehículo, que es responsabilidad de la familia.

### **Reparación de la modificación del vehículo:**

1. El seguro del vehículo puede proporcionar a los clientes y a las familias protección para la furgoneta en silla de ruedas a distintos niveles, en función de la cantidad de cobertura por colisión y a todo riesgo seleccionada en el plan de seguro del coche. Si le ocurre algo al vehículo, toda la furgoneta puede optar a las reparaciones.
  - a. Hable con su compañía de seguros para obtener todos los detalles sobre lo que está cubierto y pregunte específicamente por las conversiones de sillas de ruedas. Si su coche es un siniestro total, su seguro de coche podría ayudarle con la reparación o sustitución de la conversión, así como con la cobertura del resto de la furgoneta. Si su coche resulta dañado por una inundación, es probable que la cobertura a todo riesgo se aplique a una parte de los costos. Familiarícese con su póliza de seguro de coche.
  - b. En situaciones ajenas a los accidentes, es probable que la conversión de una silla de ruedas no esté cubierta. Merece la pena llamar a su compañía de seguros de coche y preguntarles sobre la posibilidad de obtener una cláusula adicional. Una cláusula adicional de seguro proporciona cobertura adicional para algo que no está cubierto específicamente con su póliza principal. Aunque las cláusulas adicionales cuestan un extra, tenerlas en su cuenta puede ayudarle a realizar cambios o aplicar descuentos en su seguro de coche en circunstancias especiales.
2. Cualquier solicitud de reparación deberá tener en cuenta si la reparación está relacionada con la adaptación especializada frente al mantenimiento general del vehículo. Además, se espera que las familias usen y mantengan adecuadamente el equipo de modificación del vehículo (p. ej., mantener limpio el equipo, inspección periódica de los sistemas mecánicos/eléctricos según las recomendaciones del fabricante, cables expuestos).
3. Cuando se soliciten reparaciones, el *SC* se informará con el proveedor de modificaciones de vehículos si la reparación está cubierta por la garantía del fabricante.



4. Cualquier solicitud de reparación debe ser realizada por el proveedor original que instaló la modificación en el vehículo. En este caso, solo es necesario un presupuesto de reparación.
5. Por recomendación del fabricante, todas las modificaciones que se consideren para vehículos usados deben tener menos de 10 años o 30,000 millas.
1. Las modificaciones de vehículos financiadas anteriormente podrán transferirse de un vehículo a otro más nuevo cuando ocurra lo siguiente:
  - Se determine que el vehículo actual ya no satisface las necesidades del cliente, o se determine que ya no es seguro para el cliente, y
  - Se determine que el equipo de adaptación especializado del vehículo actual es funcional y está en buen estado de funcionamiento.

Se debe derivar al cliente/familia de nuevo al proveedor que realizó la modificación original para que considere la posibilidad de transferir cualquier equipo funcional que pueda usarse para modificar el nuevo vehículo.

2. Si el equipo existente experimenta un mal funcionamiento mecánico, el *SC* consultará con el proveedor original de la modificación del vehículo, si procede, para determinar si es necesario repararlo o sustituirlo.
3. Si los equipos o dispositivos instalados en el vehículo actual parecen no ser ya apropiados para seguir usándolos en el nuevo vehículo, el *SC* derivará al cliente/familia a un proveedor de modificación de vehículos para que determine los equipos más apropiados, seguros, funcionales y rentables para el cliente y ayudará a la familia a elegir el tipo de vehículo que proporcione más beneficios (longevidad, comodidad, seguridad, etc.) al cliente.

#### **Adaptaciones para el cliente como conductor:**

1. El *SC* evaluará y determinará la solicitud y el uso del vehículo por parte del cliente. El *DOR* puede ser un recurso genérico si el acceso está relacionado con la educación o la vocación. El *SC* consultará con el *DOR* para determinar si el cliente puede acceder a su Programa de Evaluación de la Movilidad (*MEP*).

#### **Transferencia de equipos de un vehículo a otro:**

1. Al considerar el financiamiento del *ELARC* para la transferencia de equipo de un vehículo modificado existente a un vehículo de reemplazo, el equipo de planeación del *IPP* deberá confirmar lo siguiente:
  - a. El vehículo actual ya no satisface las necesidades del cliente, se determina que ya no se puede utilizar con seguridad y
  - b. Se determine que el equipo de adaptación especializado del vehículo actual es funcional y está en buen estado de funcionamiento.
2. El *SC* derivará a la familia al *VMA* que proporcionó la adaptación o instalación original del vehículo.
3. El proveedor de *VMA* trabajará con la familia en la identificación de un vehículo de reemplazo que sea apropiado para la modificación y que responda a las limitaciones presupuestarias de la familia. Determinar la duración prevista de la vida de un vehículo usado es una tarea que se confía principalmente a la experiencia del proveedor de modificaciones de vehículos. Dado que cada marca y modelo de vehículo usado difiere en longevidad (vida útil del motor), fiabilidad e integridad de la carrocería, el *ELARC* no puede asignar definitivamente un límite de millas a los vehículos usados. No obstante, se espera que el vehículo y la modificación duren un mínimo de diez (10) años o más, por lo que la edad y las millas del vehículo se tendrán en cuenta durante el proceso de revisión.
4. Cuando se haya obtenido un presupuesto del proveedor de *VMA*, el *SC* deberá obtener y adjuntar el siguiente documento:
  - a. Dos o más cotizaciones

**Nota:** *El presupuesto debe estar desglosado.*

## V. PROCESO DE COORDINACIÓN DE SERVICIOS

1. Si el cliente y su familia están considerando la compra de una adaptación para modificación de vehículos (*VMA*) que será modificada o adaptada para su uso por parte del cliente, este deberá notificar primero su intención al *SC* del *ELARC*. El *IPP* o la adenda el *IPP* incluirá la necesidad documentada de *VMA* para satisfacer las necesidades del cliente.
2. La documentación debe identificar claramente la(s) necesidad(es) específica(s) del cliente y una descripción clara de cómo la adaptación propuesta satisfará las necesidades del cliente.
3. Los *SC* les informarán a las familias o a los clientes que el *ELARC* financiará la modificación menos costosa del vehículo y que el proveedor elegido por la familia, en su caso, podrá ser o no el proveedor del servicio. Si la familia elige un proveedor o un equipo que supere la oferta menos costosa o la necesidad evaluada, se le exigirá que pague la diferencia.

4. El *SC* notificará a la familia las opciones de proveedores de *VMA* y la necesidad de obtener dos presupuestos. Se necesita un mínimo de dos presupuestos comparables de *VMA* para determinar la oferta menos costosa y más adecuada para la modificación o adaptación.
5. Una vez obtenidos los presupuestos del proveedor de *VMA*, el *SC* enviará el historial del cliente/paquete de derivación, junto con la lista de control de modificación del vehículo cumplimentada, al equipo clínico/asesor de *OT* para determinar si el servicio es adecuado.
6. El *SC* deberá proporcionar al *OT* la siguiente información: historial médico actual del cliente (1 año o menos), todos los informes de terapia (*OT*, *PT*), cualquier/todos los informes de especialistas; carta de atestación del padre/madre/cuidador principal sobre la necesidad de *VMA*.
7. El *SC* deberá solicitar una “evaluación en persona” por parte del posible proveedor de *VMA* con presupuestos e incluyendo el desglose de 2 o más proveedores (deberá presentarse una justificación narrativa y fotos).
8. Tras el acuerdo de financiamiento y una vez finalizada la modificación del vehículo, la familia deberá obtener y proporcionar una prueba del seguro del automóvil que verifique que la cobertura del seguro incluye el nuevo equipo de adaptación.
9. El *SC* deberá llenar una *RFV* (solicitud de tercerización [*Request for Vendorization*]) a través de la Intranet y adjuntar la documentación justificativa a la solicitud. La documentación justificativa incluye: revisión clínica del *OT*/médico; presupuestos de 3 (o al menos 2 agencias), o la razón por la que no se obtuvieron tres; una factura detallada del proveedor que realizará la modificación del vehículo (que incluya una descripción y el costo del servicio/producto/equipo necesario); aprobación del jefe de Servicios al cliente.

## **VI. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL SERVICIO**

La necesidad y utilización de la modificación/adaptación del vehículo se revisará en la reunión del *IPP*. La utilización del vehículo modificado debe ser supervisada continuamente por el *SC* en el momento de las revisiones del *IPP*. El proveedor de *VMA* proporcionará capacitación y seguimiento sobre el uso apropiado y seguro del vehículo o de los dispositivos y controles instalados en el vehículo.

La realización de cualquier *VMA* financiada por el *ELARC* es responsabilidad del proveedor de la *VMA* y debe seguir los estándares de la industria. El proveedor de la *VMA* se asegurará de que la familia reciba instrucciones sobre el uso del equipo, información sobre la garantía y sea consciente de su responsabilidad en cuanto al nivel de cuidado, protección y mantenimiento rutinarios, lo que exime al *ELARC* de cualquier responsabilidad por daños o lesiones derivados de un uso inadecuado del equipo.

- Los proveedores de *VMA* cuentan con seguros de caución, responsabilidad civil general y ciberseguridad.
- Los *VMA* son contratistas independientes.
- El trabajo completado se realiza bajo la garantía del fabricante y deberá cumplir con su propia política de garantía, por lo que deberá comentarse específicamente al inicio del establecimiento de un acuerdo de servicio con el cliente/familia.
- Los problemas con los productos se remitirán a la garantía del fabricante.

El proveedor de *VMA* proporcionará al *SC* una verificación por escrito de la realización de estos pasos.

Una vez finalizada la modificación del vehículo, si el cliente/familia expresa su preocupación o insatisfacción con el resultado del trabajo realizado, deberá informarlo al *SC*. El *SC* recopilará información para identificar el problema, los documentos pertinentes, cuál fue la comunicación con el proveedor para abordar las preocupaciones y cualquier información adicional. El equipo de planeación, los informes de los terapeutas, la revisión por parte del consultor apropiado y los comentarios de los clientes/familias servirán como mecanismo de evaluación de la eficacia del servicio y el apoyo.