MonmouthCares Manual para Jovens e Famílias

Seu guia para Gestão de Cuidados

www.monmouthcares.org

25 Setembro 2026

- Português-

MonmouthCares, Inc.
3600 Hwy. 66, 4th Floor, Suite 402
Neptune, NJ 07753
www.monmouthcares.org
Telefone: 732-222-8008/ Fax: 732-222-9305
Telefone após o expediente: 732-222-8008
Expediente: 9h – 17h
CEO: Marin Kirby De Leon, mkdeleon@monmouthcares.org
Director de Operaciones Clínicas: Yajahira Townsend, ytownsend@monmouthcares.org

Seu Gerente de Cuidados é: _____

Contato: _____

Seu Supervisor de Gestão de Cuidados é: _____

Contato: _____

.

Family Based Services de Nova Jersey
6 Industrial Way West, Suite H
Eatontown, NJ 07724
Telefone: 732-542-4502/Fax: 732-542-4563
Diretor: Jennifer Enthwistle, jenthwistle@fbsanj.org

Seu Parceiro de Apoio à Família é: _____

Contato: _____

Índice

Bem-vindo à MonmouthCares! 4

Quem somos nós? 5

O que nós fazemos? 7

O que é a Equipe de Saúde e Bem-estar? 8

O que é um Plano de Atendimento Individual? 8

Quais são suas visões e objetivos? 9

Quais são seus pontos fortes e necessidades? 10

Quais são os recursos de sua comunidade? 11

Planejamento de Transição 12

Quais são seus direitos? 13

O que se espera de você? 13

Expectativas de una asociación basada en el respeto 14

Por que seu feedback é importante? 16

Como você pode entrar em contato conosco? 17

Bem-vindo à MonmouthCares!

Estamos ansiosos para trabalhar com você e conhecê-lo!

Este Manual para Jovens e Famílias foi criado como um guia para explicar como a MonmouthCares ajudará seu filho e sua família. Ele detalha quem somos, os serviços que coordenamos, como usar as oportunidades disponíveis para você, as responsabilidades de seus colaboradores e seu papel no **planejamento de um futuro positivo**. Incentivamos que você leia o manual e nos informe se tiver alguma dúvida que possamos esclarecer a qualquer momento.

Faremos uma parceria com sua família para que possamos trabalhar juntos rumo a nosso objetivo comum de garantir que as crianças possam **ficar em casa, na escola e longe de problemas**.

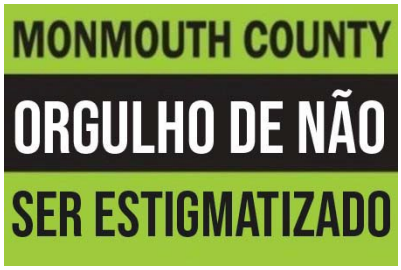
A missão da MonmouthCares é promover a mudança positiva, sem julgamento, para que as crianças com desafios emocionais e comportamentais, junto com seus familiares, tenham a maior oportunidade de **viver, prosperar e se desenvolver** juntos e em suas comunidades. Entre esses desafios podem estar questões intelectuais/de desenvolvimento, uso de substâncias e/ou saúde física.

Para cada família encaminhada a nós, nosso trabalho é coordenar os serviços de que você precisa, no momento que você mais precisa. Nós não fornecemos cuidados diretos, mas nos esforçamos para elaborar um plano de ação adequado para você e sua família e garantir que você receba o melhor atendimento possível.

Quem somos nós?

A MonmouthCares é uma organização privada sem fins lucrativos de gestão de cuidados (uma "CMO") no condado de Monmouth, NJ, que atende jovens de até 21 anos e suas famílias. Não somos um órgão do governo, mas fazemos parte do Sistema de Cuidados para Crianças de Nova Jersey que ajuda jovens e famílias a lidarem com problemas emocionais, comportamentais e de uso de substâncias, bem como questões intelectuais/de desenvolvimento. Nossa equipe de saúde e bem-estar também ajuda as famílias que se qualificam a obterem acesso aos cuidados de saúde e gerenciar suas dificuldades de ordem médica. **Nosso objetivo é manter seu filho em casa e que sua família receba o apoio da comunidade e os recursos de que você** precisa.

A MonmouthCares também faz parte da **Monmouth County Stigma-Free Initiative**, um programa de todo o condado destinado a **reduzir os estigmas associados a doenças mentais e transtornos por uso de substâncias**. Nós nos dedicamos a aumentar a conscientização sobre essas doenças para criar uma cultura em que os moradores se sintam apoiados por sua comunidade e vizinhos e se sintam à vontade para procurar ajuda e serviços sem medo de serem estigmatizados.



Nós focamos na criança e na família, respeitamos as diferenças e trabalhamos a partir de uma filosofia baseada em pontos fortes. **Cada um de nossos colaboradores é competente** para trabalhar com jovens e famílias que têm uma variedade de experiências e origens.

Manteremos todas as informações em estrito sigilo, a menos que sejam informações que possam prejudicar seu filho ou terceiros. As informações são compartilhadas apenas com sua autorização e com a finalidade de obter serviços que ajudarão seu filho e sua família. Todos os colaboradores que o atendem assinam o mesmo acordo em cada reunião.

Na MonmouthCares, você terá um Care Manager (Gerente de Cuidados), cujos serviços e responsabilidades são explicados detalhadamente neste manual.

fbsa
Family Based Services Association of New Jersey, Inc.

A Family Based Services Association é a Organização de Suporte à Família (uma "FSO") do Condado de Monmouth, NJ. Ela é operada e administrada por familiares que criaram, ou ainda estão criando, crianças com dificuldades emocionais e/ou comportamentais. Essa FSO trabalha com famílias inscritas na MonmouthCares e oferece apoio, educação e representação às famílias do Condado de Monmouth, independentemente da renda familiar ou da qualificação do seguro, no Sistema de Cuidados para Crianças de Nova Jersey.

Esta organização é única porque é composta por pais que apoiam pais. **Na Family Based Services Association, você terá um Family Support Partner** (Parceiro de Apoio à Família), que é um cuidador que teve experiências semelhantes às suas. Seu Parceiro de Apoio à Família estará lá para apoiá-lo, entender suas preocupações e ser confiável para manter suas informações em sigilo, conforme previsto por lei. Seu Parceiro de Apoio à Família o ajudará a obter e entender as informações necessárias para utilizar com sucesso o Sistema de Cuidados para Crianças de Nova Jersey.

Jovens com idades entre 13 e 18 anos também são bem-vindos para se juntarem à Youth Partnership (a "YP") através da Family Based Services Association de Nova Jersey. A Youth Partnership é uma organização de representação formada e dirigida por jovens que estão ou estiveram envolvidos no Sistema de Cuidados para Crianças de Nova Jersey. Os jovens da YP participam de treinamentos em liderança e do desenvolvimento de conexões sociais positivas com outros membros do grupo na comunidade.

O que nós fazemos?

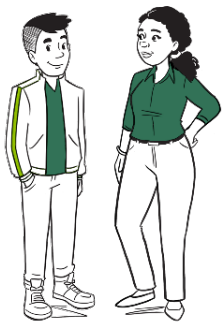
A MonmouthCares fornece gestão de cuidados para as famílias. Nossos gerentes de cuidados facilitam o Wraparound, processo dirigido pela família e baseado em equipe para planejar e implementar serviços e apoios.. Através do processo de Wraparound, as Equipes de Criança e Família criam planos voltados para atender às necessidades únicas e holísticas de cada jovem e família.

Este processo requer **trabalho em equipe**, com contribuições e esforços de todas as partes envolvidas, incluindo os jovens e famílias que atendemos, aqueles que os conhecem e os colaboradores e outros profissionais que os atendem. Nós o encorajamos a aproveitar ao máximo tudo o que está disponível para você, a fim de obter o máximo benefício desses serviços.

Juntos...

- Estamos focados em seu filho e centrados em sua família.
- Respeitamos a cultura familiar, os valores familiares, as preferências individuais e as habilidades únicas.
- Ajudamos você a construir sua própria equipe, com base nos pontos fortes e necessidades de sua família, e a encontrar pessoas, organizações e outras conexões para apoiá-lo na comunidade.

Como parte desse processo de planejamento, você terá um Gerente de Cuidados que será responsável por trabalhar diretamente com sua família. Seu Gerente de Cuidados se reunirá com você e seu filho para saber como ele pode ajudar.



Seu **Gerente de Cuidados da MonmouthCares**:

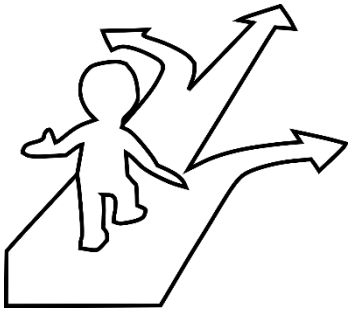
- Visitará sua família pelo menos uma vez por mês, ou com mais frequência se for necessário, e ajustará a frequência de suas visitas e reuniões com base nas necessidades.
- Terá contato semanal com você através de seu método de contato preferido.
- Ouvirá você, para descobrir o que você está vivenciando e o que você realmente precisa para melhorar a vida de sua família e ajudá-lo a criar sua visão familiar de sucesso.
- Trabalhará com você para criar um Plano de Serviço Individual (um "ISP") com base nos pontos fortes, necessidades, habilidades e preferências que você e sua família identificarem para nós.
- Promoverá sua Equipe de Criança e Família e documentará os resultados em seu Plano de Atendimento Individual.
- Coordenará recursos e serviços com você e sua equipe.
- Monitorará o sucesso de seu plano usando uma Avaliação de Pontos Fortes e Necessidades e ajustará o plano conforme necessário com você e seus colaboradores.

O que é a Equipe de Saúde e Bem-estar?

A MonmouthCares tem uma Health and Wellness Team (Equipe de Saúde e Bem-estar) para ajudar crianças e adultos jovens que tenham problemas de saúdo crônicos qualificados, juntamente com suas dificuldades de saúde mental, intelectual/desenvolvimento e uso de substâncias.

Uma enfermeira registrada (uma "RN") fará uma avaliação para determinar se o jovem ou jovem adulto atende aos critérios para este serviço expandido de gestão de cuidados. Se os critérios exigidos forem atendidos e mediante a autorização da família, um plano de cuidados de saúde e bem-estar será integrado ao Plano de Atendimento Individual de seu filho e uma enfermeira e um orientador de bem-estar se juntarão à sua equipe.

O que é um Plano de Atendimento Individual?



Sua Equipe de Criança e Família criará seu Plano de Serviço Individual (um "ISP"), que é o **roteiro que guiará você e os cuidados com sua família para alcançar sua visão**. Nas reuniões da Equipe de Criança e Família em andamento, você e sua equipe farão uma troca de ideias e discutirão várias etapas de ação ou estratégias ao longo do caminho.

Conforme você segue seu ISP:

- Você e sua família, incluindo os colaboradores que você escolher identificar, receberão uma cópia do seu Plano de Serviço Individual.
- Você e sua equipe se reunirão regularmente para identificar necessidades, pontos fortes, habilidades, estratégias e serviços que atenderão a suas necessidades e ajudarão a concretizar sua visão.
- Cada reunião terá uma pauta que começa com a revisão de sua visão e realizações.
- Você e sua equipe avaliarão como seu plano está funcionando e se as etapas de ação do plano estão ajudando você e sua família a progredir.
- Você e sua equipe ajustarão o plano conforme necessário, alterando as etapas de ação, encerrando algumas ações ou adicionando novas.
- Você e seus colaboradores assumirão a responsabilidade de executar ações específicas até sua próxima reunião.

Quais são suas visões e objetivos?

Seu Gerente de Cuidados irá pedir-lhe para preparar suas ideias sobre seus **objetivos e visão para seu futuro**. Sua contribuição é necessária para criar um resumo de visão que orientará o plano de sua família ao longo dos meses de trabalho conjunto.

Essa é sua visão pessoal e uma visão para toda a sua família. Ela leva em conta suas habilidades, preferências, pontos fortes e necessidades. Ela também fornece a seu Gerente de Cuidados a oportunidade de aprender sobre você e sua família e ajudá-lo a alcançar sua visão.

As perguntas que você pode querer fazer são:

- Como você deseja que as coisas sejam no futuro, tanto para você quanto para sua família?
- Como será a vida quando as coisas melhorarem?
- Que coisas você gostaria de realizar?

Entre os detalhes que você pode querer compartilhar estão:

- Quem é você?
- O que o torna feliz?
- O que você gosta de comemorar?
- O que o inspira?
- O que você é bom em fazer?
- Como você deseja ser contactado?
- Quem compartilha sua vida?
- Como você gosta de ser chamado?

Quais são seus pontos fortes e necessidades?

Para ajudar a descobrir a melhor maneira de avançar em direção a seus objetivos, seu Gerente de Cuidados conversará com você e usará uma **Ferramenta de Avaliação de Forças e Necessidades** (uma "SNA"). Esta é uma ferramenta de comunicação abrangente que determina os pontos fortes, necessidades, habilidades e preferências que você e sua família têm atualmente.

A ferramenta SNA é usada para:

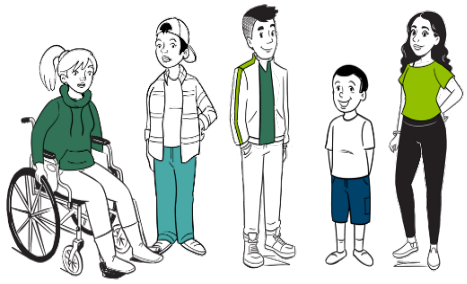
- Direcionar seu processo de planejamento de Wraparound para que as necessidades mais importantes sejam atendidas.
- Avaliar o progresso e os resultados do processo em equipe.
- Garantir que sua família esteja recebendo o tipo certo de cuidado, entregue da maneira certa.

Se seu filho ou familiar precisar de um intérprete, peça a seu Gerente de Cuidados para coordenar este serviço para você.

Se você ou um familiar precisar de alguma acomodação, seu Gerente de Cuidados o ajudará.

Quais são os recursos de sua comunidade?

Sua Equipe de Criança e Família irá guiá-lo até recursos que podem ajudá-lo a progredir em direção a seus objetivos. Discuta esses recursos com sua equipe e seu Parceiro de Apoio à Família.



A MonmouthCares colabora com **prestadores de serviços que atendem a diversas origens culturais**, representando todas as raças, grupos étnicos, crenças religiosas, gêneros e identidades de gênero, necessidades especiais, status socioeconômico e comunidades. Oferecemos às famílias a escolha dos prestadores de serviços que gostariam de usar. Muitos prestadores de serviços são organizações de bairro especializadas em oferecer serviços à nossa comunidade diversificada.

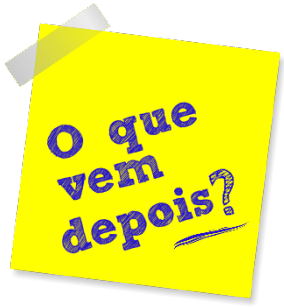
Se você tiver alguma preferência em receber serviços com considerações culturais, étnicas ou de orientação sexual, sinta-se à vontade para informar isso a seu Gerente de Cuidados.

Você já deve conhecer os apoios e serviços comunitários que o ajudaram no passado e que estão **disponíveis através de seu seguro de saúde ou acessíveis dentro de seu orçamento**.

Se você tiver um computador doméstico com acesso à Internet ou puder acessar sua biblioteca local ou uma organização comunitária com acesso à Internet e desejar obter mais informações sobre os recursos disponíveis, **acesse o site do Monmouth ResourceNet em www.monmouthresourcenet.org.** Esse é um banco de dados on-line gratuito mantido pela MonmouthCares para compartilhar informações sobre mais de 1.500 recursos acessíveis em nível local para os residentes do Condado de Monmouth, incluindo uma ampla gama de grupos de apoio, recursos, linhas diretas, atividades, profissionais da saúde, eventos e outros serviços.

Seu Gerente de Cuidados ou Parceiro de Apoio à Família pode ajudá-lo a aprender como usar o Monmouth ResourceNet.

Planejamento de Transição

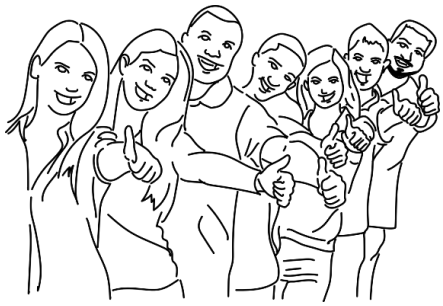


O serviço de gestão de cuidados que você recebe deve continuar até que sua família esteja no caminho de alcançar sua visão e avançando em direção a seus objetivos.

Começando com sua primeira reunião com a MonmouthCares, você e sua Equipe de Criança e Família começarão a **planejar uma transição bem-sucedida** daqui para frente. Esse processo continuará em todas as reuniões de equipe e, quando você estiver pronto para a transição, sua família estará conectada a vários serviços de apoio comunitário.

Embora qualquer tipo de transição traga mudanças e as transições realmente aconteçam durante todo o processo de Wraparound, a mais importante virá quando você puder gerenciar sua própria Equipe de Criança e Família. **Você deve se orgulhar e parabenizar a si mesmo e a seus colaboradores por ajudá-lo a alcançar esse nível de autocapacitação!**

A transição pode envolver uma reunião final de toda a equipe, uma pequena comemoração ou simplesmente dizer que você está pronto para seguir em frente. Como família, você receberá um ISP de Transição, que inclui seu plano para o futuro, uma lista de colaboradores com quem você pode contar, além de referências e links para recursos da comunidade.



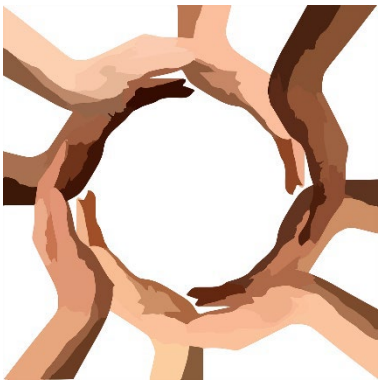
Quais são seus direitos?

Na MonmouthCares, **acreditamos em você** e no valor de sua família, agora e no futuro! Acreditamos também que **os jovens e suas famílias têm direito a**:

- Ser tratados com consideração e respeito em todos os momentos por todos os colaboradores e funcionários da MonmouthCares, membros do Sistema de Cuidados para Crianças de Nova Jersey e apoiadores da comunidade.
- Esperar que a MonmouthCares mantenha todas as suas informações, registros e contatos em sigilo, dentro dos limites legais.
- Ser tratados de forma justa e sem discriminação ou estigma em relação a gênero, raça/etnia, religião, orientação sexual, idade, estado civil, status de veterano ou dificuldades físicas.
- Ser informados sobre os serviços e recursos que estão disponíveis para você.
- Esperar que seus serviços sejam prestados de forma segura e atenciosa, em um ambiente seguro.
- Ter suas preocupações, dúvidas, solicitações e reclamações investigadas e resolvidas em tempo hábil, sem retaliação ou limitação de serviços.
- Recusar todo e qualquer serviço, incluindo os serviços de Gestão de Cuidados da MonmouthCares.

Uma lista completa de direitos é fornecida em sua Orientation of Enrollment (Orientação de Inscrição) e revisada anualmente.

O que se espera de você?



A MonmouthCares se dedica a ajudar crianças, jovens adultos e famílias a viver suas vidas ao máximo, e **pedimos que você seja um parceiro ativo** na busca desse objetivo.

O processo de Wraparound funciona melhor quando o seu Gerente de Cuidados tem as informações necessárias para ajudar a orientar o processo de planejamento, a fim de que sua família tenha sucesso. Espera-se que os pais, cuidadores, responsáveis legais, jovens e jovens adultos:

- Mantenham-se em contato com seu Gerente de Cuidados semanalmente.
- Informem-nos se alterarem suas informações de contato.

- Informem-nos de suas preferências sobre como manter contato.
- Deixem mensagens detalhadas quando seu Gerente de Cuidados não estiver disponível para que ele possa acompanhar e atender sua chamada.
- Informem-nos sobre compromissos, datas e reuniões com prestadores de serviços e sua equipe de IEP.
- Compareçam nos horários marcados ou, se houver necessidade de alterações, liguem e remarquem.
- Avisem seu Gerente de Cuidados sobre quaisquer conflitos que possam estar enfrentando com os prestadores de serviços ou outros colaboradores.
- Participem do processo de planejamento de sua Equipe de Criança e Família.

Expectativas de una asociación basada en el respeto

MonmouthCares se compromete a crear un entorno seguro, respetuoso y colaborativo para los niños, los jóvenes, las familias y el personal. Somos conscientes de que las familias pueden experimentar estrés, frustración o desacuerdos a lo largo del proceso de prestación de servicios. Nos comprometemos a escuchar, resolver problemas y abordar las inquietudes juntos.

Para fomentar una asociación positiva y productiva, pedimos que todas las interacciones con el personal, los proveedores y los miembros del equipo de MonmouthCares se realicen de forma respetuosa y profesional. Se espera que los padres, cuidadores, tutores legales, jóvenes y adultos jóvenes:

• Se comuniquen de manera respetuosa, incluso al expresar inquietudes o desacuerdos.
• Se abstengan a utilizar un lenguaje o comportamiento amenazante, intimidante, hostil, discriminatorio, abusivo o agresivo.
• Eviten el acoso, el bullying o cualquier acción que genere un entorno inseguro para el personal, los proveedores o los miembros del equipo.
• Colaboren con los miembros del equipo para abordar las inquietudes e identificar soluciones que apoyen a los jóvenes y a la familia.
• Respeten los límites personales y profesionales del personal, incluidos los métodos y horarios adecuados de comunicación.

O primeiro passo é a honestidade. **Na MonmouthCares, estamos aqui para apoiar, não para julgar.** Você pode se sentir à vontade ao ser solicitado a compartilhar:

- Seus pontos fortes, habilidades e preferências.
- Suas tradições familiares e valores culturais.
- Seu histórico de tratamento e atendimentos no passado.
- Áreas de dúvida ou preocupação as quais você gostaria de trabalhar.

Com a ajuda de seu Gerente de Cuidados, você terá também a oportunidade de **construir e gerir sua Equipe Pessoal de Criança e Família**, reunindo pessoas de diferentes partes da vida de sua família. Seus colaboradores trabalharão juntos, coordenarão suas atividades e combinarão suas perspectivas sobre a situação de sua família.

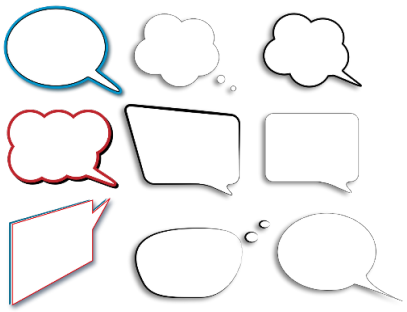
Quanto mais envolvido você estiver, mais bem-sucedido será. Isto significa que:

- Sua participação e opinião orientarão as decisões da equipe.
- Sua equipe se reunirá regularmente.
- Sua visão ajudará a orientar o planejamento da equipe, a fim de atingir seus objetivos.
- Sua equipe desenvolverá seu Plano de Serviço Individual (o "ISP") por escrito.

Por que seu feedback é importante?

A MonmouthCares está comprometida em prestar serviços de qualidade e estamos continuamente procurando maneiras de melhorar através do feedback dos jovens e cuidadores que atendemos. Periodicamente, esperamos que você tire um tempo para responder nossa breve pesquisa, que chegará por e-mail e poderá ser preenchida conforme sua conveniência.

Ao fornecer informações sobre como estamos indo na MonmouthCares, você nos ajuda a melhorar nossos serviços para que melhor ajudemos você e a comunidade no futuro e agradecemos seu feedback!



Nossa maior prioridade é garantir que sua família atinja seus objetivos. Para fazer isso, é importante que quaisquer preocupações, solicitações ou reclamações que você possa ter sejam atendidas e resolvidas prontamente. É por isso que:

- Qualquer família inscrita tem o direito de comunicar abertamente preocupações, solicitações ou reclamações sobre qualquer serviço ou prestador de serviços, sem medo de retaliação ou perda de serviços.

- Crianças e famílias são incentivadas a registrar uma reclamação começando com seu Gerente de Cuidados e, se necessário, encaminhando-se ao Supervisor, Gerente de Operações, Diretor de Operações ou Diretor Executivo por e-mail, carta, telefone ou através do site da MonmouthCares: Contato - MonmouthCares .

Estamos no mesmo time e queremos que sua família tenha uma experiência de sucesso com a MonmouthCares! Para obter o documento completo com a Política e Procedimento de Reclamação da Família, visite o site: performancecarenj.org/families/quality.

O Sistema de Cuidados para Crianças de Nova Jersey também dispõe de procedimentos para resolução de litígios e impetrar recursos, que podem ser encontrados em seu site www.performcarenj.org ou entre em contato com o Sistema de Cuidados para Crianças de Nova Jersey pelo telefone 877-652-7624.

NJ Children's System of Care
Administered by PerformCare®

Como você pode entrar em contato conosco?

As informações de contato estão disponíveis para você entrar em contato com seus colaboradores na MonmouthCares e na Family Based Services Association para que eles possam resolver suas dúvidas e preocupações.

A equipe de gestão da MonmouthCares está acessível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Durante nosso expediente normal de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, você pode entrar em contato com nossa equipe ligando para nosso escritório principal no número 732-222-8008.

Acesso de emergência: Se seu filho tiver tendências suicidas e/ou homicidas, estiver em perigo imediato ou passando por uma grave crise emocional que ameace seu bem-estar ou o bem-estar de outras pessoas, ligue para 9-1-1.

Se você for um jovem ou família inscrito ou estiver trabalhando com uma de nossas famílias inscritas e seu filho **não estiver** em perigo imediato, você também pode entrar em contato conosco fora de nosso expediente normal pelo telefone 732-222-8008. O Gerente de Cuidados de Plantão atenderá sua chamada o mais rápido possível, mas em não mais que 10 a 15 minutos, e ajudará no atendimento de uma emergência por telefone na medida do possível. A equipe de gestão de cuidados falará com você, analisará seu plano de crise familiar e ajudará a desenvolver uma resposta a sua situação.

Se a chamada fora do expediente incluir uma situação relacionada à condição de saúde crônica de seu filho e ele estiver inscrito em nossa Equipe de Saúde e Bem-Estar, o Gerente de Cuidados notificará a Equipe de Saúde e Bem-Estar.

Acompanhamento: Você pode esperar uma ligação de seu próprio Gerente de Cuidados e, quando necessário, da sua Equipe de Saúde e Bem-Estar, no próximo dia útil, para ajudá-lo a planejar os próximos passos.

Lembrete: No passado, você pode ter trabalhado com o Mobile Response. Quando inscrito na MonmouthCares, o Mobile Response não está mais ativo.