MonmouthCares

Manual para jóvenes y familias

Su guía para la Coordinación de atención

www.monmouthcares.org

24 Septiembre 2026

-Español-

MonmouthCares, Inc.
3600 Hwy. 66, 4th Floor, Suite 402
Neptune, NJ 07753
www.monmouthcares.org
Teléfono: 732-222-8008/ Fax: 732-222-9305
Teléfono fuera de horario de oficina: 732-222-8008
Horario de oficina: 9 a.m. – 5 p.m.
CEO: Marin Kirby De Leon, mkdeleon@monmouthcares.org Directora de Operaciones Clínicas : Yajahira Townsend, ytownsend@monmouthcares.org

Su Gestor de Atención es: _____

Contacto: _____

Su Supervisor de Gestor de Atención es: _____

Contacto: _____

.

Servicios basados en la familia de Nueva Jersey
6 Industrial Way West, Suite H
Eatontown, NJ 07724
Teléfono: 732-542-4502/Fax: 732-542-4563
Directora: Jennifer Enthwistle, jenthwistle@fbsanj.org

Su Socio de Apoyo Familiar es: _____

Contacto: _____

Índice

¡Bienvenido a MonmouthCares! 4

¿Quiénes somos? 5

¿Qué hacemos? 7

¿Qué es el Equipo de Salud y Bienestar? 8

¿Qué es un Plan de Servicio Individual? 8

¿Cuáles son sus visiones y metas? 9

¿Cuáles son sus fortalezas y necesidades? 10

¿Cuáles son los recursos de su comunidad? 11

Planificación de transición 12

¿Cuáles son sus derechos? 13

¿Qué se espera de usted? 13

Expectativas de una asociación basada en el respeto 14

¿Por qué es importante su opinión? 16

¿Cómo puede contactarnos? 17

¡Bienvenido a MonmouthCares!

¡Esperamos trabajar con usted y conocerlo!

Este Manual para jóvenes y familias ha sido creado como una guía para explicar cómo MonmouthCares ayudará a su hijo y a su familia. Detalla quiénes somos, los servicios que coordinamos, cómo utilizar las oportunidades disponibles para usted, las responsabilidades de los miembros de su equipo y su papel en la planificación **para un futuro positivo**. Le recomendamos que lea el manual y nos informe si tiene alguna pregunta que podamos responder en cualquier momento.

Nos asociaremos con su familia para que podamos trabajar juntos para lograr nuestro objetivo común de garantizar que los niños puedan **quedarse en casa, en la escuela y fuera de problemas.**

La misión de MonmouthCares es facilitar un cambio positivo, sin juzgar, para que los niños con desafíos emocionales y conductuales, junto con sus familias, tengan la mayor oportunidad de **vivir, prosperar y desarrollarse** juntos y en sus comunidades. Estos desafíos pueden incluir desafios intelectuales/de desarrollo, uso de sustancias y/o desafios de salud física.

Para cada familia que se nos remite, nuestro trabajo es coordinar los servicios que necesita, en el momento en que más los necesita. No brindamos atención directa, pero nos esforzamos por elaborar un plan de acción adecuado para usted y su familia y asegurarnos de que reciba la mejor atención posible.

¿Quiénes somos?

MonmouthCares es una Organización de Coordinación de atención (CMO) privada sin fines de lucro en el Condado de Monmouth, NJ, que atiende a jóvenes de hasta 21 años y a sus familias. No somos una agencia gubernamental, pero formamos parte del Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey que ayuda a los jóvenes y a las familias a lidiar con desafios emocionales, de comportamiento y de uso de sustancias, así como con discapacidades intelectuales/del desarrollo. Nuestro Equipo de Salud y Bienestar también ayuda a las familias que califican a obtener acceso a la atención médica y apoyo con sus necesidades médicas. **Nuestro objetivo es mantener a su hijo en casa y que su familia reciba el apoyo y los recursos de la comunidad que necesita.**

MONMOUTH COUNTY
ORGULLOSO DE ESTAR
LIBRE DE ESTIGMA

MonmouthCares también es parte de la **Iniciativa libre de estigma del Condado de Monmouth**, un programa en todo el condado que tiene como objetivo **reducir los estigmas asociados con las enfermedades mentales y los trastornos por uso de sustancias**. Nos dedicamos a crear conciencia sobre estas enfermedades para crear una cultura en la que los residentes se sientan apoyados por su comunidad y vecinos y se sientan libres de buscar ayuda y servicios sin temor al estigma.

Nos centramos en los niños y la familia, respetamos las diferencias y trabajamos con una filosofía basada en las fortalezas. **Cada miembro de nuestro personal está capacitado** para trabajar con jóvenes y familias con diversas experiencias y antecedentes.

Mantendremos toda la información estrictamente confidencial a menos que no revelar la información pueda causar daño a su hijo o a otros. La información solo se comparte con su consentimiento y con el fin de obtener servicios que ayuden a su hijo y a su familia. Todos los miembros de su equipo firman el mismo acuerdo en cada reunión.

En MonmouthCares, usted contará con un Gestor de Atención, cuyos servicios y responsabilidades se explican más detalladamente en este manual.

fbsa
Family Based Services Association of New Jersey, Inc.

Asociación de Servicios Basados en la Familia es la Organización de Apoyo Familiar (FSO) del Condado de Monmouth, NJ. La organización es dirigida y atendida por miembros de familias que han criado o siguen criando niños con desafios emocionales y/o de comportamiento. La FSO trabaja con familias inscritas en MonmouthCares y ofrece apoyo, educación y defensa a las familias del Condado de Monmouth, independientemente de los ingresos

familiares o la elegibilidad para el seguro, en el Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey.

Esta organización es única porque está formada por padres que apoyan a padres. **En la Asociación de Servicios Basados en la Familia, usted tendrá un Socio de Apoyo Familiar**, que es un proveedor de atención que ha tenido experiencias similares a las suyas. Su Socio de Apoyo Familiar está ahí para apoyarlo, comprende sus inquietudes y puede confiar en que mantendrá su información confidencial, según lo dispuesto por la ley. Su Socio de Apoyo Familiar lo ayudará a obtener y comprender la información que usted necesita para navegar con éxito en el Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey.

Los jóvenes de 13-18 años también son bienvenidos a unirse a la Asociación de Jóvenes (YP) a través de la Asociación de Servicios Basados en la Familia de Nueva Jersey. La Asociación de Jóvenes es una organización de defensa formada y dirigida por jóvenes que están o han estado involucrados en el Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey. Los jóvenes de la Asociación Juvenil participan en capacitación de liderazgo y en el desarrollo de conexiones sociales positivas con otros miembros del grupo en la comunidad.

¿Qué hacemos?

MonmouthCares brinda Coordinación de atencióna las familias. Nuestros Gestores de Atención facilitan los Assistencia Integral, un proceso impulsado por la familia y basado en equipos para planificar e implementar servicios y apoyos. A través del proceso de Assistencia Integral, los equipos de niños y familias crean planes que están orientados a satisfacer las necesidades únicas e integrales de cada joven y familia.

Este proceso requiere **trabajar juntos como equipo**, con aportes y esfuerzo de todas las partes involucradas, incluidos los jóvenes y las familias a las que servimos, aquellos que los conocen y los miembros del personal y otros profesionales que los atienden. Lo alentamos a que aproveche al máximo todo lo que está disponible para que reciba el mayor beneficio de esos servicios.

Juntos…

- Estamos enfocados en su hijo y centrados en su familia.
- Respetamos la cultura familiar, los valores familiares, las preferencias individuales y las habilidades únicas.
- Lo ayudamos a formar su propio equipo, en función de las fortalezas y necesidades de su familia, y a encontrar personas, organizaciones y otras conexiones que lo apoyen en la comunidad.

Como parte de este proceso de planificación, se le asigna un Gestor de Atención que será responsable de trabajar directamente con su familia. Su Gestor de Atención se reunirá con usted y su hijo para saber cómo les puede ayudar.

Su Gestor de Atención de **MonmouthCares** hará lo siguiente:

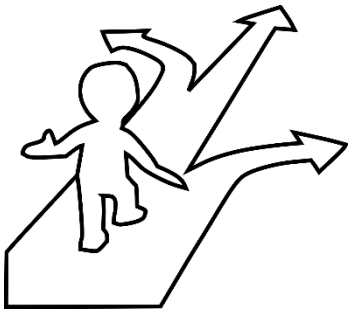
- Visitará a su familia al menos una vez al mes, o con más frecuencia según sea necesario, y ajustará la frecuencia de sus visitas y reuniones según sus necesidades.
- Se pondrá en contacto con usted semanalmente a través de su método de contacto preferido.
- Lo escuchará para saber lo que usted está experimentando y lo que realmente necesita para mejorar la vida de su familia y ayudarlo a crear su visión familiar de éxito.
- Trabajará con usted para crear un Plan de Servicio Individual (ISP) basado en las fortalezas, necesidades, habilidades y preferencias que usted y su familia nos indiquen.
- Facilitará su Equipo de Niño y Familia y documentará los resultados dentro de su Plan de Servicio Individual.
- Coordinará recursos y servicios con usted y su equipo.
- Supervisará el éxito de su plan utilizando una Evaluación de Fortalezas y Necesidades y ajustará el plan según sea necesario con usted y los miembros de su equipo.

¿Qué es el Equipo de Salud y Bienestar?

MonmouthCares tiene un Equipo de Salud y Bienestar para ayudar a los niños y adultos jóvenes que tienen afecciones médicas crónicas elegibles o desafíos de salud mental, desarrollo intelectual y uso de sustancias.

Una enfermera registrada (RN) realizará una evaluación para determinar si el joven o adulto joven cumple con los criterios para este servicio de Coordinación de atención ampliada. Si se cumplen los criterios requeridos y con el consentimiento de la familia, se integrará un plan de atención de salud y bienestar en el Plan de Servicio Individual de su hijo y una enfermera y un instructor de bienestar se unirán a su equipo.

¿Qué es un Plan de Servicio Individual?



Su Equipo de Niño y Familia creará su Plan de Servicio Individual (ISP), que es el **mapa de ruta que lo guía a usted y a su familia para lograr su visión**. En las reuniones regulares del Equipo de Niño y Familia, usted y su equipo intercambiarán ideas y abordarán varios pasos de acción o estrategias a lo largo del camino.

Mientras usted sigue a su Plan de Servicio Individual:

- Usted y su familia, incluidos los miembros del equipo que elija indicar, recibirán una copia de su Plan de Servicio Individual.
- Usted y su equipo se reunirán regularmente para identificar necesidades, fortalezas, habilidades, estrategias y servicios que abordarán sus necesidades y ayudarán a lograr su visión.
- Cada reunión tendrá una agenda que comienza con la revisión de su visión y logros.
- Usted y su equipo evaluarán cómo está funcionando su plan y si los pasos de acción del plan los están ayudando a usted y a su familia a progresar.
- Usted y su equipo ajustarán el plan según sea necesario cambiando los pasos de acción, finalizando algunas acciones o agregando otras nuevas.
- Usted y los miembros de su equipo asumirán la responsabilidad de llevar a cabo acciones específicas hasta su próxima reunión.

¿Cuáles son sus visiones y metas?

Su Gestor de Atención le pedirá que prepare sus pensamientos sobre sus **metas y su visión para su futuro**. Se necesita su aporte para crear una declaración de visión que guiará el plan de su familia a lo largo de los meses de trabajo conjunto.

Esta es su visión personal y una visión para toda su familia. Esta declaración de visión toma en cuenta sus habilidades, preferencias, fortalezas y necesidades. También le da a su Gestor de Atención la oportunidad de aprender sobre usted y su familia y ayudarlo a lograr su visión.

Las preguntas en las que quizás quiera pensar son:

- ¿Cómo desea que sean las cosas en el futuro, tanto para usted como para su familia?
- ¿Cómo será la vida cuando las cosas mejoren?
- ¿Qué cosas le gustaría lograr?

Los detalles que quizás desee compartir incluyen:

- ¿Quién es usted?
- ¿Qué lo hace feliz?
- ¿Qué le gusta celebrar?
- ¿Qué le inspira?
- ¿En qué es usted bueno?
- ¿Cómo quiere ser contactado?
- ¿Quién comparte su vida?
- ¿Cómo le gusta que lo traten?

¿Cuáles son sus fortalezas y necesidades?

Para ayudar a determinar la mejor manera de avanzar hacia sus objetivos, su Gestor de Atención conversará con usted y utilizará una herramienta de evaluación de fortalezas y necesidades (SNA). Esta es una herramienta de comunicación a fondo que determina las fortalezas, necesidades, habilidades y preferencias que usted y su familia tienen actualmente.

La herramienta SNA se utiliza para:

- Dirigir su proceso de planificación de Assistencia Integral de modo que se aborden las necesidades más importantes.
- Evaluar el progreso y los resultados del proceso del equipo.
- Asegurarse de que su familia reciba el tipo de atención adecuado y se le proporcione de la manera correcta.

Si su hijo o un miembro de la familia necesita un intérprete, pídale a su Coordinador de atención que coordine este servicio para usted.

Si usted o un miembro de su familia necesita adaptaciones, su Coordinador de atención lo ayudará.

¿Cuáles son los recursos de su comunidad?

Su Equipo de Niño y Familia lo guiará a los recursos que pueden ayudarlo a progresar hacia sus metas. Hable sobre estos recursos con su equipo y Su socio de Apoyo Familiar.

MonmouthCares colabora con **proveedores que responden a diversos orígenes culturales**, que representan todas las razas, grupos étnicos, creencias religiosas, géneros e identidades de género, discapacidades, estados económicos y comunidades. Ofrecemos a las familias la opción de elegir a su proveedor. Muchos proveedores son organizaciones vecinales que se especializan en ofrecer servicios a nuestra diversa comunidad.

Si usted tiene alguna preferencia para recibir servicios tomando en cuenta los aspectos culturales, étnicos o de orientación sexual, no dude en comunicárselo a su Coordinador de atención.

Es posible que usted ya sepa acerca de los apoyos y servicios de la comunidad que lo han ayudado en el pasado y que están **disponibles a través de su seguro de salud o que están al alcance de su presupuesto**.

Si tiene una computadora en casa con acceso a Internet o puede acceder a su biblioteca local o a una organización comunitaria con acceso a Internet y le gustaría encontrar información adicional sobre los recursos disponibles, **visite el sitio web Monmouth ResourceNet en www.monmouthresourcenet.org**. Esta es una base de datos en línea gratuita que MonmouthCares mantiene para compartir información sobre más de 1,500 recursos que son accesibles localmente para los residentes del Condado de Monmouth, incluida una amplia gama de grupos de apoyo, recursos, líneas directas, actividades, proveedores de salud, eventos y otros servicios.

Su Coordinador de atención o Socio de Apoyo Familiar puede ayudarlo a aprender cómo usar Monmouth ResourceNet.

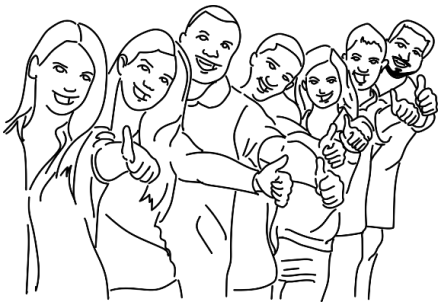
Planificación de transición

El servicio de Coordinación de atención que recibe está destinado a continuar hasta que su familia esté en camino de lograr su visión y avanzar hacia sus metas.

Comenzando con su primera reunión con MonmouthCares, usted y su Equipo de Niños y Familia comenzarán **a planificar una transición exitosa** hacia el futuro. Ese proceso continuará en cada reunión del equipo y, cuando estén listos para la transición, su familia estará conectada a varios servicios de apoyo comunitario.

Si bien cualquier tipo de transición trae cambios y las transiciones realmente suceden a lo largo del proceso de los Assistencia Integral, el cambio más importante vendrá cuando usted pueda gestionar su propio Equipo de Niño y Familia. **¡Debería estar orgulloso y felicitarse a sí mismo y a los miembros de su equipo por ayudarle a alcanzar este nivel de autoempoderamiento!**

La transición puede implicar tener una reunión final de todo el equipo, una pequeña celebración o simplemente decir que está listo para seguir adelante. Como familia, recibirán un Plan de Servicio Individual de transición, que incluye su plan para el futuro, una lista de miembros del equipo con los que pueden seguir contando, además de referencias y enlaces a recursos de la comunidad.



¿Cuáles son sus derechos?

En MonmouthCares, **creemos en usted** y en el valor de su familia, ¡ahora y en el futuro! También creemos que **los jóvenes y sus familias tienen derecho a:**

- Ser tratados con consideración y respeto en todo momento por todos los miembros del equipo y los empleados de MonmouthCares, los miembros del Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey y los simpatizantes de la comunidad.
- Que MonmouthCares mantenga toda su información, registros y contactos confidenciales en la medida en que lo exija la ley.
- Ser tratados de manera justa y sin discriminación o estigmas en cuanto a género, raza/etnicidad, religión, orientación sexual, edad, estado civil, condición de veterano o impedimentos físicos.
- Estar informado de los servicios y recursos que están disponibles para usted.
- Que sus servicios se brinden de manera segura y cuidadosa, en un entorno seguro.
- Que sus inquietudes, preguntas, solicitudes y quejas sean investigadas y resueltas de manera oportuna, sin represalias ni limitación de los servicios.
- Rechazar todos y cada uno de los servicios, incluidos los servicios de Coordinación de atención de MonmouthCares.

Se proporciona una lista completa de derechos en su Orientación de inscripción y se revisa anualmente.

¿Qué se espera de usted?

MonmouthCares se dedica a ayudar a niños, adultos jóvenes y familias a vivir sus vidas al máximo, y **le pedimos que sea un socio activo** para avanzar hacia ese objetivo.

Los Assistencia Integral funcionan mejor cuando su Coordinador de atención tiene la información que necesita para ayudar a guiar el proceso de planificación para que su familia pueda tener éxito. Se espera que los padres, proveedores de cuidados, tutores legales, jóvenes y adultos jóvenes:

- Se mantengan en contacto con su Coordinador de atención semanalmente.
- Nos avisen si cambia su información de contacto.

- Nos avisen sus preferencias sobre cómo mantenernos en contacto con ustedes.
- Dejen mensajes detallados cuando su Coordinador de atención no esté disponible para que pueda dar un seguimiento y responder a su llamada.
- Nos informen sobre citas, fechas y reuniones con los proveedores y su equipo del IEP.
- Asistan a las citas o, si es necesario hacer cambios, llamen y las reprogramen.
- Informen a su Coordinador de atención sobre cualquier conflicto que puedan tener con los proveedores u otros miembros del equipo.
- Participen en el proceso de planificación de su Equipo de Niño y Familia.

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.

El primer paso es la honestidad. **En MonmouthCares, estamos aquí para apoyar, no para juzgar.** Usted puede esperar sentirse cómodo cuando se le pide que comparta algo:

- Sus fortalezas, habilidades y preferencias.
- Sus tradiciones familiares y valores culturales.
- Su historial de tratamiento y servicios en el pasado.
- Áreas de interés o preocupación en las que le gustaría trabajar.

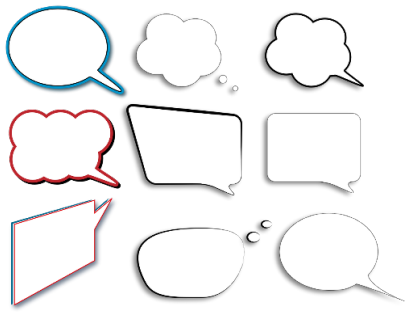
Con la ayuda de su Coordinador de atención, usted también tendrá la oportunidad de **crear y administrar su Equipo de Niño y Familia personal** y reunir a personas de diferentes partes de la vida de su familia. Los miembros de su equipo trabajarán juntos, coordinarán sus actividades y combinarán sus perspectivas sobre la situación de su familia.

Cuanto más se involucre, más éxito tendrá. Esto significa que:

- Su participación y aportes impulsarán las decisiones del equipo.
- Su equipo se reúne periódicamente.
- Su visión ayuda a guiar la planificación del equipo para lograr sus objetivos.
- Su equipo desarrolla su Plan de Servicio Individual (ISP) por escrito.

¿Por qué es importante su opinión?

MonmouthCares se compromete a brindar servicios de calidad y estamos continuamente buscando formas de mejorar a través de los comentarios de los jóvenes y proveedores de cuidados a los que servimos. Periódicamente, esperamos que usted se tome unos minutos para completar nuestra breve encuesta, que le llegará por correo electrónico y puede completarla cuando le resulte conveniente.



Al proporcionar información sobre qué tan bien estamos haciendo nuestro trabajo en MonmouthCares, esto nos ayuda a mejorar nuestros servicios para brindarle una mejor asistencia a usted y a la comunidad en el futuro, ¡y le agradecemos sus comentarios!

Nuestra mayor prioridad es asegurarnos de que su familia logre sus metas. Para lograr eso, es importante que cualquier **inquietud, solicitud o queja** que usted pueda tener se aborde y resuelva con prontitud. Es por eso que:

- Cualquier familia inscrita tiene derecho a comunicar abiertamente inquietudes, solicitudes o quejas sobre cualquier servicio o proveedor de servicios, sin temor a represalias o pérdida de servicios.

- Se anima a los niños y las familias a registrar una queja comenzando con su administrador de atención y, si es necesario, dirigiéndose al supervisor, gerente de operaciones, director de operaciones o director ejecutivo por correo electrónico, carta, llamada telefónica o a través del sitio web de MonmouthCares: MonmouthCares.

El Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey también tiene establecidos procedimientos para la resolución de disputas y quejas, que se pueden encontrar en su sitio web en performancecarenj.org/families/quality o se puede comunicar con el Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey al 877-652-7624.

Si desea realizar un informe anónimo sobre sospecha de fraude, desperdicio o abuso de Medicaid, please refer to this page.

NJ Children's System of Care
Administered by PerformCare®

¿Cómo puede contactarnos?

La información de contacto está disponible para que se comunique con los miembros de su equipo en MonmouthCares y la Asociación de Servicios Basados en la Familia para que puedan apoyarlo con sus preguntas e inquietudes.

El personal administrativo de MonmouthCares está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Durante nuestro horario normal de oficina de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m., usted puede comunicarse con nuestro personal llamando a nuestra oficina principal al 732-222-8008.

Acceso de emergencia: Si su hijo tiene tendencias suicidas u homicidas, está en peligro inmediato o experimenta una crisis emocional grave que amenaza su bienestar o el bienestar de los demás, llame al 9-1-1.

Si usted es un joven o una familia que se ha inscrito o está trabajando con una de nuestras familias inscritas y su hijo **no está** en peligro inmediato, también puede comunicarse con nosotros fuera de nuestro horario de oficina normal al 732-222-8008. El Coordinador de atención de guardia responderá a su llamada lo antes posible, a más tardar de 10 a 15 minutos, y lo ayudará a manejar una emergencia por teléfono en la medida de lo posible. El personal de Coordinación de atención hablará con usted, revisará su plan de crisis familiar y le ayudará a desarrollar una respuesta a su situación.

Si la llamada fuera del horario de oficina incluye una situación relacionada con la atención médica crónica de su hijo y está inscrito en nuestro Equipo de Salud y Bienestar, el Coordinador de atención avisará al Equipo de Salud y Bienestar.

Seguimiento: Es posible que usted reciba una llamada de su propio Coordinador de atención y, cuando sea necesario, de su Equipo de Salud y Bienestar, al siguiente día hábil para ayudarlo a planificar los próximos pasos.

Recordatorio: En el pasado, es posible que usted haya trabajado con el servicio Respuesta Móvil. Cuando usted se inscribe en MonmouthCares, el servicio Respuesta Móvil ya no está activo.