



Manual para las familias

CAPE/ATLANTIC I.N.K.

**1413 Cantillon Blvd.
Mays Landing, NJ 08330**

**Teléfono: (609) 829-2038
Llamada gratuita: 1-877-727-1200
Fax: (609) 829-2886
Fuera de horario: (866) 398-1091**

Revisado el 1/11/2022

Este Manual explicará
La **organización de gestión de cuidados**,
Cape/Atlantic Integrated Network for Kids y
darle información sobre la **Organización de Apoyo a la Familia**.

Índice de contenido

	<u>Página</u>
Derechos de los jóvenes/adultos jóvenes y sus familias	3-4
Compromiso de Cape/Atlantic Integrated Network for Kids con la Comunidad.	5
Compromiso de Cape/Atlantic Integrated Network for Kids con jóvenes/adultos jóvenes y familias	5-6
Responsabilidades del joven/adulto joven y de la familia	6-7
El responsable de la atención de su joven/adulto joven	7
Plan de crisis	7-8
El CFT y el plan de servicio individual (ISP)	8-9
Confidencialidad	9
Solicitudes especiales	9
Quejas	10
Formulario de quejas	11-12
La Organización de Apoyo a la Familia (FSO)	13
Números de teléfono importantes	14

Derechos de los jóvenes/adultos jóvenes y sus familias

Los jóvenes/adultos jóvenes y sus familias tienen ciertos derechos cuando se inscriben en los servicios de la red integrada para niños de Cape Atlantic o Cape Atlantic Integrated Network for Kids (I.N.K.).

Usted tiene derecho a:

1. Ser tratado con respeto, dignidad y reconocimiento con respecto a la privacidad y la sensibilidad cultural.
2. No sufrir discriminación únicamente por razón de género, orientación sexual, raza, edad, religión, estado civil, condición de veterano o discapacidad.
3. No sufrir abusos, explotación, explotación financiera, represalias, humillación, negligencia y violación de los límites personales y físicos.
4. Contar con que Cape Atlantic I.N.K. revele cualquier posible conflicto de intereses.
5. Solicitar y recibir oportunamente información sobre su atención y registros.
6. Contar con que toda la información relativa a los servicios actuales o anteriores se mantenga confidencial, en la medida en que lo permita la ley.
7. Negarse a revelar información a Cape Atlantic I.N.K., aunque en algunos casos esto puede ser un obstáculo para los servicios.
8. Confiar en que no se divulgue ninguna información de identificación sin su consentimiento válido por escrito, salvo lo permitido por la ley.
9. Ayudar al gestor de cuidados a crear su equipo de la familia y el niño (CFT).
10. Elegir o cambiar de proveedor(es) de servicios o de miembros del equipo de la familia y el niño, incluido su mánager, sin sufrir represalias.
11. Estar informado de los servicios y recursos disponibles a los que puede optar.
12. Acceder a información sobre otros servicios y entidades que puedan apoyar a la familia en una amplia gama de ámbitos (por ejemplo, legal, de autoayuda, de defensa, etc.) y remitirla.
13. Recibir los servicios en el momento oportuno.
14. Participar en una conversación sincera con su equipo de la familia y el niño sobre las opciones adecuadas necesarias para lograr su visión familiar, independientemente del costo o de la cobertura de beneficios.
15. Comunicar abiertamente las preocupaciones, peticiones y quejas sobre cualquier servicio o proveedor de servicios sin temor a represalias o a la pérdida de servicios.
16. Solicitar adaptaciones razonables para eliminar las barreras de acceso a los servicios.
17. Resolver oportunamente preocupaciones, solicitudes y quejas.

18. Que se investiguen y resuelvan oportunamente las preocupaciones, solicitudes y quejas sin que se interrumpan sus servicios.
19. Saber cuándo cambiará o terminará su servicio. Su gestor de cuidados hablará de todos los servicios autorizados, incluyendo la fecha de inicio y finalización de los mismos. Tiene derecho a una copia de su Plan de Servicio Individualizado (ISP). Tiene derecho a recibir servicios de gestión de cuidados hasta que:
 - a) Su hijo cumpla 21 años o supera el límite de edad para determinados servicios o ayudas.
 - b) Usted, como padre/madre/tutor legal del joven (y/o el joven, en su caso) notifica que no desea continuar con los servicios, o rechaza la participación en los mismos durante 60 días.
 - c) Su menor deja de ser elegible para los servicios o éstos ya no están clínicamente indicados.
 - d) No pueda o no quiera proporcionar la información necesaria para obtener Medicaid.
 - e) Usted y su equipo CFT determinan que está preparado para la transición fuera de los servicios de Cape Atlantic I.N.K.
20. Rechazar todos y cada uno de los servicios, incluidos los de gestión de cuidados de Cape Atlantic I.N.K.
21. Esperar que Cape Atlantic I.N.K. se adhiera al Código de Ética de la NASW.

El compromiso de Cape/Atlantic Integrated Network for Kids

Cape/Atlantic Integrated Network for Kids (I.N.K.) es una organización de gestión de cuidados (CMO) sin ánimo de lucro situada en los condados de Atlantic y Cape May. Proporcionamos servicios de gestión de cuidados integrados a jóvenes/adultos jóvenes y a sus familias en los condados de Atlantic y Cape May. Formamos parte del Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey que reformó la forma en que los jóvenes/adultos jóvenes que tienen necesidades emocionales, de comportamiento, médicas, de adicción y de desarrollo complejas, reciben los servicios de apoyo que necesitan.

Cape/Atlantic I.N.K. trabaja en colaboración con los jóvenes/adultos jóvenes y sus familias para mejorar y ampliar los servicios y apoyos que reciben de su comunidad local. Somos defensores que trabajan con y para los jóvenes/adultos jóvenes y las familias para desarrollar y coordinar una red de atención. Cape/Atlantic I.N.K. utiliza un modelo de gestión de la atención basado en la investigación y denominado “Wraparound” (integral). Coordinamos las reuniones del Equipo de la familia y el niño, y desarrollamos e implementamos Planes de Servicio Individual para ayudar a los jóvenes/adultos jóvenes y a sus familias a satisfacer sus necesidades. También proporcionamos servicios de salud y bienestar a través de nuestro Programa de salud mental en el hogar para aquellas personas que cumplen los criterios médicos y del programa.

Compromiso de Cape Atlantic Integrated Network for Kids con los jóvenes/adultos jóvenes y las familias

Centrado en la familia: La familia es una parte esencial del proceso de gestión de los cuidados. Estamos aquí para escuchar y defender la voz y la elección de la familia respecto al plan para su joven/adulto joven.

Basado en los puntos fuertes: Creemos que todos los jóvenes/adultos jóvenes y sus familias tienen puntos fuertes. Nos basaremos en estos puntos fuertes y en los de su comunidad para ayudarle a satisfacer sus necesidades.

Culturalmente diverso: Nuestro personal es diverso y refleja la comunidad a la que servimos. Cada uno de nuestros empleados está capacitado para aprender e implementar la cultura, los valores, las preferencias y los intereses de su familia en el proceso de planificación.

Individualizado: Los servicios se adaptarán a las necesidades de su joven/adulto joven y de su familia.

Trabajaremos con usted para crear un plan de servicios que responda realmente a las necesidades de su joven/adulto joven.

Basado en la comunidad: Nos esforzamos por mantener a su joven/adulto joven dentro del hogar/comunidad. Trabajando juntos, podemos construir una red de atención que ofrezca fuentes de apoyo de fácil acceso, a largo plazo y basadas en la comunidad para su joven/adulto joven y su familia.

Fácilmente accesible: Cape Atlantic I.N.K. ofrece una cobertura de guardia de 24 horas para asistirle en momentos de crisis. Llamando a nuestro servicio fuera de horario (866) 396-1091, se puede contactar por teléfono con un mánager de cuidado para que le ayude a poner en marcha su plan de crisis.

Responsabilidades del Joven/adulto joven y de la familia: Cape Atlantic I.N.K. le considera a usted y a su joven/adulto joven como socios iguales en la prestación de servicios de gestión de la atención. Usted es el experto y el que toma las decisiones sobre lo que necesita su familia y los servicios y apoyos que le ayudarían. Usted sabe lo que es mejor para usted y su familia.

El éxito de los equipos requiere que cada miembro se comprometa a hacer lo necesario para lograr la visión de la familia. Así es como ejemplifican el modelo integral y el proceso del Equipo de la Familia y el Niño (CFT). Cape Atlantic I.N.K. cree que el proceso CFT es una forma eficaz de ayudar a su Joven/adulto joven a alcanzar su visión familiar.

Usted y su joven/adulto joven desempeñan un papel muy importante en el Equipo de la Familia y el Niño. En este sentido, usted y su joven/adulto joven son responsables de participar activamente en todas las funciones del CFT, incluyendo la reunión de encuentro/desarrollo del plan de crisis familiar, la reunión inicial y todas las reuniones integrales del CFT. Será su responsabilidad reunirse con el mánager de atención como mínimo mensualmente. El éxito de los resultados aumenta en gran medida cuando existe una comunicación constante y un respeto mutuo entre todos los miembros del CFT. Es esencial que mantenga un contacto semanal y según sea necesario con su Mánager de cuidados para asegurarse de que el Plan de Servicio Individual está funcionando eficazmente. El proceso del CFT obliga a que los

mánagers de cuidados y las familias trabajen juntos para identificar los apoyos informales y formales en la vida de su joven/adulto joven que puedan seguir apoyándole una vez finalizados los servicios.

Es de igual importancia que usted y su Joven/adulto joven, de 14 años o más, firmen todas las hojas de ingreso al CFT, los formularios de Liberación de Información, el formulario de Autorización de Transporte, el Aviso de Privacidad de HIPAA, los formularios de Liberación de Abuso de Sustancias y los formularios de contacto presencial de la CMO cuando se inicien los servicios presenciales. Usted debe proporcionar toda la información y documentación necesaria, incluyendo la prueba de ingresos, para obtener Medicaid y/u otros beneficios médicos con el fin de evitar un retraso o interrupción de los servicios de Cape Atlantic I.N.K. Usted y su joven/adulto joven están obligados a mantener un uso ético y adecuado de los servicios que se le autoricen. Usted y su joven/adulto joven son responsables de participar en las reuniones programadas regularmente con todos los proveedores autorizados por el CFT. Usted y su joven/adulto joven están obligados a asegurar el cumplimiento de Medicaid firmando solo por los servicios que se le han proporcionado. **No firme ningún formulario en blanco.** Usted y su joven/adulto joven son responsables de ponerse en contacto con el Oficial de Cumplimiento Corporativo de Cape Atlantic I.N.K., John Roy, en el 609-829-2038 si se cree que se ha producido alguna actividad fraudulenta o ilegal. Usted y su joven/adulto joven también son responsables de responder al Departamento de Garantía de Calidad de Cape Atlantic I.N.K. para todas las actividades de mejora de la calidad.

El responsable de la atención de su joven/adulto joven

A cada joven/adulto joven remitido a Cape Atlantic I.N.K. se le asignará un mánager de cuidados (Care Manager). El primer trabajo del mánager de cuidados es ***escucharles a usted y a su joven/adulto joven***. Este responsable de cuidados trabajará con usted y con su joven/adulto joven para conocer sus preocupaciones, identificar sus necesidades y reconocer y aprovechar sus puntos fuertes a través de un contacto telefónico semanal y de visitas presenciales mensuales. El mánager de cuidados trabajará con usted para asegurarse de que el apoyo que recibe satisface las necesidades de su joven/adulto joven y de su familia.

Plan de crisis

El gestor de cuidados se reunirá con usted y con su joven/adulto joven en un plazo de 72 horas y hasta 7 días después de la inscripción de su joven/adulto joven en la CMO para desarrollar un

Plan de Crisis Familiar y completar todo el papeleo obligatorio, incluyendo una solicitud de Medicaid si procede. El ***Plan de Crisis Familiar*** aborda cualquier preocupación y problema relacionado con su joven/adulto joven y seguridad de la familia. El plan identifica formas específicas de prevenir y responder a una crisis y proporciona a todos los números de emergencia a los que llamar en caso de crisis.

Cape/Atlantic Integrated Network for Kids ofrece cobertura de personal de guardia las 24 horas del día. Puede llamar a nuestro servicio fuera de horario al 1 (866) 398-1091 si necesita ayuda de emergencia para poner en marcha su plan de crisis. Este servicio está disponible después del horario laboral habitual, los fines de semana y los días festivos.

El CFT y el plan de servicio individual

Cape Atlantic I.N.K. utiliza el modelo integral que es un enfoque centrado en la familia para ayudar al joven/adulto joven y a su familia. Esto significa que evaluamos y examinamos los puntos fuertes, las necesidades, las capacidades y las preferencias del joven/adulto joven y de su familia. Nos basamos en estos factores para desarrollar un plan de servicio individualizado de atención que aborde las necesidades de su joven/adulto joven y su familia.

El modelo integral utiliza un enfoque de "equipo" que se ha comprobado que tiene éxito a la hora de abordar las necesidades del joven o adulto joven. Su familia y su mánager de cuidados trabajarán juntos para identificar a las personas que desempeñan un papel importante en la vida de su joven/adulto joven con el fin de crear su ***Equipo de la Familia y el Niño (CFT)***. Su mánager de cuidados es el responsable de coordinar y facilitar ***la reunión del CFT***. ***Esta reunión se celebra a la hora y en el lugar más conveniente para usted.*** El CFT suele ser una combinación de apoyos informales (por ejemplo, familiares, mentor, clérigo, vecino, asesor) y apoyos formales (terapeuta, maestro, agente de libertad bajo vigilancia). Los miembros del CFT cambiarán a medida que cambien las necesidades de su joven/adulto joven. Cada miembro del equipo es responsable de ayudarle a usted y a su joven/adulto joven a alcanzar la visión familiar que ha establecido para su familia.

Usted, su joven/adulto joven, el mánager de cuidados y el equipo de la familia y el niño elaborarán un ***plan de servicio individual (ISP)*** que satisfaga las necesidades de su joven/adulto joven y de su familia y que se base en una evaluación de los puntos fuertes y las necesidades realizada con las aportaciones de su equipo de la familia y el niño. El ISP inicial se elaborará en los 30 días siguientes a la inscripción de su joven/adulto joven en la CMO.

El ISP está diseñado para ayudar a su familia a alcanzar los objetivos inmediatos y a largo plazo. ***El ISP se adapta a las necesidades propias de su joven/adulto joven y de su familia.*** El ISP aborda todas las áreas de la vida de su joven/adulto joven, incluyendo las interacciones familiares, las preocupaciones de seguridad, las necesidades emocionales o psicológicas, las interacciones con los compañeros, los objetivos educativos, las cuestiones legales, el desarrollo del abuso de sustancias y las preocupaciones médicas, por nombrar algunas. Es importante que usted y su joven/adulto joven participen en el desarrollo y seguimiento del ISP. El ISP incluirá los servicios informales y formales que haya elegido para su joven/adulto joven y su familia. Incluirá tanto los servicios y apoyos informales como los formales. El ISP documenta el plan desarrollado en la reunión del CFT. Todos los cambios en el ISP se realizan en la reunión del CFT. El ISP se revisa y actualiza cada tres meses o antes si es necesario con su participación obligatoria.

Su mánager de cuidados coordina los esfuerzos del Equipo de la Familia y el Niño para asegurarse de que el equipo satisface las necesidades de su familia y de que se sigue su Plan de servicio individual.

Confidencialidad

Cape/Atlantic Integrated Network for Kids mantendrá la confidencialidad de la información sobre su joven/adulto joven y su familia, a menos que la información esté relacionada con el abuso de menores, el peligro inmediato para alguien o una orden judicial de un juez. El personal de Cape/Atlantic I.N.K. está obligado a denunciar las sospechas de maltrato y abandono de menores. Todos los miembros del Equipo Familiar Infantil están obligados a mantener este mismo nivel de confidencialidad. Al firmar la hoja de registro del CFT, todos los miembros del CFT se comprometen a mantener la confidencialidad de su joven/adulto joven y de su familia. Cape/Atlantic I.N.K. se adhiere a todas las regulaciones de HIPAA y a todas las leyes locales, estatales y federales.

Solicitudes especiales

- Si su joven/adulto joven o un miembro de su familia necesita un intérprete, pida a su gestor de cuidados que le consiga este servicio.
- Si usted o un miembro de su familia tiene una discapacidad, Cape/Atlantic Integrated Network for Kids tratará de ayudarle en todo lo que pueda. Esto incluye la ayuda para conseguir el transporte hacia y desde las citas programadas.

Quejas

Cape/Atlantic Integrated Network for Kids se compromete a proporcionar el mejor nivel de atención posible. Sin embargo, si no está satisfecho con los servicios que su joven/adulto joven está recibiendo, por favor, siga los siguientes pasos.

1. Hable con su mánager de cuidados e intente solucionar el problema con él/ella.
2. Si no se siente cómodo hablando con su mánager o no se satisface sus necesidades, póngase en contacto con el supervisor de su mánager, con el director del programa o con el administrador de operaciones en la oficina de Cape/Atlantic I.N.K.: (609) 829-2038 o en el número gratuito 1-877-727-1200.
3. Si sigue insatisfecho con el resultado, le rogamos que presente sus preocupaciones por escrito rellenando un *formulario de quejas* y enviándolo al administrador de operaciones, quien revisará la reclamación con el director ejecutivo y le responderá en el plazo de una semana.

En este manual se incluye un formulario de queja en blanco; puede solicitar otros formularios de queja al supervisor del mánager de cuidados en Cape/Atlantic I.N.K. o ponerse en contacto con cualquier oficina de Cape/Atlantic I.N.K. Cuando presente el formulario de queja, podrá solicitar una reunión en persona con el supervisor del mánager de cuidados, el director del programa, el administrador de operaciones y el director ejecutivo para resolver el conflicto.

Si desea asistencia y/o apoyo para seguir este procedimiento de queja, póngase en contacto con Rob Schober en la Organización de Apoyo a la Familia. (609)485-0575.

Envíe por correo, entregue o envíe por fax a Cape/Atlantic Integrated Network for Kids
1413 Cantillon Boulevard
Mays Landing, NJ 08330 Fax: (609) 829-2886

La Organización de Apoyo a la Familia (FSO)

La Organización de Apoyo a la Familia (FSO) de los condados de Atlantic y Cape May es una organización de apoyo a las familias con jóvenes/adultos jóvenes que reciben servicios a través de Cape Atlantic Integrated Network for Kids. La FSO trabaja en asociación con Cape Atlantic I.N.K. y las familias para proporcionar apoyo, educación y amparo centrados en la familia.

La FSO cuenta con mentores que pueden servir como fuente de información, hacer remisiones y ayudar a la familia/cuidador a navegar por el sistema.

Si necesita hablar con alguien que le ofrezca un oído empático, la FSO es un excelente recurso para usted. Este apoyo de padre a padre puede ser muy útil cuando necesite hablar con alguien que realmente entienda sus preocupaciones, así como el funcionamiento del Sistema de Atención Infantil de Nueva Jersey.

El compañero de la FSO también puede ser miembro de su Equipo de la Familia y el Niño y estar presente con usted en las reuniones del Equipo de la Familia y el Niño.

Cape Atlantic I.N.K. trabaja muy estrechamente con la Organización de Apoyo a la Familia (FSO) de los condados de Atlantic y Cape May para asegurarse de que nuestros servicios responden realmente a las necesidades de los jóvenes/adultos jóvenes y sus familias.

Para más información sobre la Organización de Apoyo a la Familia, por favor, vea su [video](https://youtu.be/48AtyGERTfl) en YouTube en: <https://youtu.be/48AtyGERTfl> o póngase en contacto con Rob Schober en el (609)-485-0575 o rob@acfamsupport.org

CAPE/ATLANTIC INTEGRATED NETWORK FOR KIDS

Números de teléfono importantes

Número de teléfono de la oficina:(609) 829-2038

Número de oficina gratuito:1-877-727-1200

Live Message America: (866) 398-1091 *(para utilizar como intervención en caso de crisis, fuera de horarios de oficina y los fines de semana)*

Línea de texto para crisis - envíe un mensaje de texto a NJ al 741741

Línea de vida de suicidio y crisis - 988

El nombre de su mánager:

Número de móvil

Nombre del supervisor de su mánager

Número de móvil

Las gestoras del programa:

Glorist Moore (609) 602-7210, Cathy Hutchison (609) 602-9228,

Sarah Welsh (609) 425-6431

Administrador de operaciones: Patti Orapallo (609) 602-9210

Director Ejecutivo: Alan DeStefano (609) 602-9212

Organización de apoyo a las familias de Cape Atlantic:

Rob Schober, Director Ejecutivo (609) 485-0575

Centros de detección psiquiátrica:

**Condado de Atlantic: Programa de Intervención Psiquiátrica,
AtlantiCare Regional Medical Center, City Division (609) 344-1118**

**Condado de Cape May: Acenda Emergency Screening,
Cape Regional Medical Center (609) 465-5999**

Recursos en Internet respecto a COVID:

<https://www.atlantic-county.org/>

<https://capemaycountynj.gov/1388/COVID-19-Updates>

Puede encontrar información adicional, incluido el Manual de Políticas para Organizaciones de Gestión de Cuidados del Departamento de Niños y Familias de Nueva Jersey, en el sitio web de Cape Atlantic I.N.K., www.capeatlanticink.org.