

Avaliador Público (PAO) para Serviços de assistência de longo prazo (LTSS) do MassHealth– Guia do membro: Perguntas frequentes (FAQ)

Informações de contato e Acesso a recursos

NÚMERO	PERGUNTAS	RESPOSTAS
1.	Como faço para contatar o suporte do MassHealth PAO para LTSS?	Via e-mail: Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com Por telefone: 833-730-3958 (<i>disponível a partir de 1 de outubro de 2026</i>)
2.	Onde posso encontrar recursos e informações sobre o PAO na internet?	Uma lista de materiais do programa, incluindo informações de contato, comunicados, guias e materiais úteis, além de outros recursos, pode ser encontrada no link do PAO em: https://www.mass.gov/masshealth-ltss-assessment-pathway .
3.	O PAO está preparado para atender às minhas necessidades linguísticas e oferecer avaliações culturalmente adequadas?	Sim, o PAO está preparado para atender a todas as necessidades linguísticas e garantirá que as avaliações sejam realizadas de maneira culturalmente adequada, respeitosa e inclusiva. Esses temas fazem parte do treinamento básico que os avaliadores do PAO recebem.

Perguntas sobre o PAO (Avaliador Público)

NÚMERO	PERGUNTAS	RESPOSTAS
4.	Quem pode ser avaliado pelo PAO?	Se você é um beneficiário do MassHealth com o plano MassHealth Standard ou CommonHealth e está buscando serviços como Centro Diurno para Adultos (ADH - Adult Day Health), Cuidados em Residência

NÚMERO	PERGUNTAS	RESPOSTAS
		Compartilhada (GAFC - Group Adult Foster Care) ou Atendente de Cuidados Pessoais (PCA - Personal Care Attendant), pode optar por realizar sua avaliação inicial com o prestador de serviços de sua preferência ou com o PAO. Se estiver em busca do Programa de Acolhimento para Adultos (AFC), você deve solicitar que o PAO realize sua avaliação inicial. Se já estiver inscrito em um plano One Care, Senior Care Optiona (Opções de cuidados a idosos) (SCO), ou Program for All-Inclusive Care for the Elderly (Programa de Assistência Integral a Idosos) (PACE), você continuará tendo acesso aos LTSS por meio do seu plano.
5.	Como posso obter mais informações sobre os serviços ADH, AFC, GAFC e PCA?	Você pode obter mais informações sobre cada programa através dos folhetos informativos do programa MassHealth: - Folheto informativo sobre ADH: https://www.mass.gov/info-details/masshealth-adult-day-health-program-fact-sheet - Folheto informativo sobre AFC: https://www.mass.gov/doc/masshealth-adult-foster-care-afc-program-fact-sheet/download - Folheto informativo sobre GAFC: https://www.mass.gov/doc/masshealth-group-adult-foster-care-gafc-program-fact-sheet/download - Folheto informativo sobre PCA: https://www.mass.gov/doc/masshealth-personal-care-attendant-pca-

NÚMERO	PERGUNTAS	RESPOSTAS
		program-fact-sheet/download
6.	O PAO pode fazer uma avaliação para mais de um tipo de programa de LTSS ao mesmo tempo?	Sim. Caso não tenha certeza se tem interesse nos serviços ADH, AFC, GAFC ou PCA, o PAO pode realizar sua avaliação e conversar com você sobre os serviços aos quais tem direito, e você poderá decidir qual(is) serviço(s) gostaria de utilizar.
7.	Gostaria que o PAO realizasse minha avaliação. Como faço para entrar em contato com eles para solicitar uma avaliação?	É possível solicitar uma avaliação ao PAO de várias maneiras. • Você (ou alguém em seu nome) pode preencher o Formulário de Inscrição no LTSS do MassHealth, que será encaminhado ao PAO. • Outras opções para entrar em contato com o PAO incluem: ○ Por telefone: 833-730-3958 (<i>disponível a partir de 1 de outubro de 2026</i>), ○ Via E-mail: Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com, ou ○ Através do chat ao vivo no site www.MassHealthLTSSPAO.com
8.	Já pedi ao PAO que realize a minha avaliação. Quanto tempo durará o processo de avaliação?	O PAO concluirá sua avaliação no prazo de dez dias úteis após o recebimento de toda a documentação necessária, incluindo o encaminhamento do seu Provedor de Cuidados Primários (PCP). Reunir essa documentação pode afetar o prazo de agendamento da sua avaliação.

NÚMERO	PERGUNTAS	RESPOSTAS
9.	Há algo que eu precise fazer antes de entrar em contato com o PAO para realizar minha avaliação?	É importante conversar com seu Provedor de Cuidados Primários (PCP) sobre seu interesse nos serviços antes de entrar em contato para agendar uma avaliação. Os programas LTSS podem exigir um exame físico junto ao seu Provedor de Cuidados Primários (PCP), além do preenchimento de um formulário por parte dele, antes que você seja aprovado para receber os serviços.
10.	Como é o processo de avaliação do PAO?	Assim que você entrar em contato com o PAO (ou alguém entrar em contato em seu nome) para solicitar uma avaliação, o PAO confirmará as informações do seu encaminhamento, reunirá a documentação necessária e, em seguida, agendará uma consulta presencial com um avaliador. Na data marcada para a avaliação, o avaliador conversará com você sobre quaisquer condições ou necessidades específicas e informará quais serviços você tem direito a receber com base em critérios clínicos. Se você for clinicamente elegível para um ou mais serviços, precisará escolher o(s) serviço(s) e o(s) provedor(es). O PAO entrará em contato com o provedor de sua preferência e, assim que confirmar, entrará em contato com você para concluir as próximas etapas específicas do programa e dar início aos serviços.
11.	Onde será realizada a avaliação?	A avaliação geralmente é realizada no local onde você mora no momento, embora você possa solicitar que seja realizada em

NÚMERO	PERGUNTAS	RESPOSTAS
		outro local. Se estiver em uma casa de repouso ou em um hospital, o procedimento poderá ser realizado lá. Se estiver procurando os serviços AFC, a avaliação deverá ser realizada na sua casa ou na do seu cuidador.
12.	Como o avaliador se identificará ao chegar para a minha avaliação?	Seu avaliador terá um crachá do PAO com seu nome, foto e a função de avaliador PAO, que será exibido ao chegar para a sua avaliação.
13.	Alguém pode me acompanhar durante a minha avaliação?	Sim, qualquer pessoa de sua escolha poderá acompanhá-lo(a) durante a avaliação. Se você estiver buscando os serviços AFC, seu cuidador precisará estar com você durante a avaliação. Se estiver em busca de serviços PCA e precisar de um representante, esse representante deverá estar presente durante sua avaliação.
14.	Como devo preparar minha casa para a avaliação?	Não é necessário fazer nenhuma preparação especial em casa para a sua avaliação. Se tiver um animal de estimação ou outro animal que não seja um cão-guia, o avaliador poderá solicitar que ele seja mantido em outro cômodo durante a avaliação. Se estiver em busca dos serviços AFC, o avaliador verificará alguns itens na sua residência ou na do seu cuidador para garantir que o local atenda a todos os requisitos de segurança.
15.	O que acontece após a minha avaliação? Se for determinado que sou clinicamente elegível para receber os serviços durante minha avaliação, como serei encaminhado a um provedor de	Após a sua avaliação, o avaliador explicará quais serviços você está clinicamente qualificado para receber. Se não for clinicamente elegível aos serviços avaliados, você receberá informações sobre como recorrer da decisão. Caso seja clinicamente elegível aos serviços, você precisará escolher qual ou quais deles

NÚMERO	PERGUNTAS	RESPOSTAS
	serviços?	deseja utilizar e selecionar um provedor de serviços. O PAO informará ao provedor de serviços escolhido que você o selecionou e fornecerá a ele as informações necessárias para dar andamento à ativação dos seus serviços.
16	E se eu não concordar com o resultado da minha avaliação?	Se você não concordar com o resultado da sua avaliação, poderá recorrer da decisão. • Junto com o aviso, você receberá um documento que explica como entrar com um recurso. • Você pode entrar com um recurso junto ao Conselho de Audiências do MassHealth pelo correio, fax, telefone, pessoalmente ou pela internet. Mais informações sobre como entrar com um recurso podem ser encontradas em: https://www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision.