

MassHealth LTSS 公共评估员选项 (PAO) – 会员指南：常见问题 (FAQ)

联系信息与资源获取

编号	问题	回答
1.	我如何联系 MassHealth LTSS PAO 帮助台？	电子邮件： Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com 电话：833-730-3958 (此号码 2026 年 10 月 1 日起可使用)
2.	我可以从哪里在线找到有关 PAO 的资源 and 信息？	一系列的计划资讯，包括联系信息、公告、有用的指南和相关材料，以及其他资源，均可通过以下 PAO 链接获取： https://www.mass.gov/masshealth-ltss-assessment-pathway .
3.	PAO 是否已经准备好提供语言支持，并开展符合文化背景的评估，以满足我的需求？	是的，PAO 已为满足所有语言需求做好充分准备，并确保以符合文化背景、尊重且包容的方式实施评估。此等话题是 PAO 评估员所接受的核心培训的内容。

公共评估员选项 (PAO) 评估问题

编号	问题	回答
4.	PAO 的评估对象有哪些？	如果您是 MassHealth 会员，已参加 MassHealth Standard 或 CommonHealth 计划，并且正在申请成人日间健康服务 (ADH)、成人群体寄养照护服务 (GAFC) 或个人护理助理 (PCA) 服务，您可以选择由您的首选服务提供商或 PAO 来完成初始评估。 如果您正在申请成人寄养照护服务 (AFC)，则必须由 PAO 来完成您的初始评估。

编号	问题	回答
		如果您已经加入 One Care 计划、Senior Care Options (老年人护理选择计划) (SCO) 或 Program for All-Inclusive Care for the Elderly (老年人全方位护理计划) (PACE)，则您将继续通过您的计划来获取 LTSS 服务。
5.	我如何更多地了解 ADH、AFC、GAFC 和 PCA 服务？	您可以通过 MassHealth 计划信息表来了解各项计划的详细信息： - ADH 信息表： https://www.mass.gov/info-details/masshealth-adult-day-health-program-fact-sheet - AFC 信息表： https://www.mass.gov/doc/masshealth-adult-foster-care-afc-program-fact-sheet/download - GAFC 信息表： https://www.mass.gov/doc/masshealth-group-adult-foster-care-gafc-program-fact-sheet/download - PCA 信息表： https://www.mass.gov/doc/masshealth-personal-care-attendant-pca-program-fact-sheet/download
6.	PAO 可以同时为我评估一种以上的 LTSS 计划吗？	是。如果您不确定您是否需要 ADH、AFC、GAFC 或 PCA，PAO 可以为您完成评估并与您讨论您有资格获得的服务，并且您可以决定有意获取的服务。
7.	我希望由 PAO 来完成评估。我如何联系他们来申请评估？	可通过多种方式来申请由 PAO 来完成评估。 - 您（或您的代表）可填写在线表格，即 MassHealth LTSS 申请表，之后 PAO 会收到该表格。 - 其他选择包括通过以下方式联系 PAO： - 电话：833-730-3958（此号码 2026 年 10 月 1 日起可使用） - 电子邮件：Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com，或 - 在线实时聊天网址：

编号	问题	回答
		www.MassHealthLTSSPAO.com 。
8.	我已经申请由 PAO 来完成我的评估。评估需要多长时间？	PAO 将在收集所需的文件（可能包含您的初级保健医生开具的医嘱）后的十个工作日内完成您的评估。收集此等文件可能会影响安排您的评估所需的时间。
9.	在联系 PAO 进行评估之前，我需要完成哪些事项？	在联系 PAO 完成评估之前，可先与您的初级保健医生讨论您感兴趣的服务。在您获准获得服务之前，LTSS 计划可能会要求您接受由 PCP 进行的体检并由其填写相关的表格。
10.	PAO 的评估流程是怎么样的？	一旦您联系 PAO（或您的代表联系 PAO）申请评估，PAO 将确认您的推介信息，收集相关的文件，之后将为您安排护士评估员来开展面对面评估。 在您预定的评估日期当天，您的护士评估员将与您讨论您存在的任何健康状况或需求，并告知您您有资格获得哪些临床服务。如果您有资格获得一种或多种临床服务，则您需要选择服务和相关的提供商。 PAO 将联系您的首选提供商，一旦您确认，您的首选提供商将联系您，以完成启动服务所需的任何计划的特定后续步骤。
11.	在哪里实施评估？	尽管您可以要求在任何地方完成评估，但通常会在您评估时所居住的地方完成评估。如果您住在疗养院或医院，则会在该疗养院或医院完成评估。如果您正在申请 AFC 服务，则评估应在您或您的照护者的家中完成。
12.	评估员到达之后，将如何来确认其身份？	您的评估员会佩戴 PAO 工作证，上面印有其姓名、照片以及“PAO 评估员”的职务名称，他们会在到达时出示该证件。

编号	问题	回答
13.	在评估期间，是否有人可以陪同我？	是的，您可以选择任意人员在您评估期间陪同您。如果您正在申请 ARC 服务，您的照护者会在评估期间陪伴您。如果您正在申请 PCA 服务并且需要代理人，则在评估过程中，您的代理人必须在场。
14.	我应该如何在家中为评估做好准备？	您无需因评估而对家中环境做任何特殊准备。如果您家中有宠物或任何非服务型动物，您的评估员会要求在评估过程中，请将此等动物留在其他的房间。如果您正在申请 AFC 服务，则评估员会在您或您的照护者的住宅中进行相关的检查，以确保住宅环境符合所有安全要求。
15.	评估之后，我会怎样？如果在评估过程中认定我有资格获得临床服务，如何为我联系服务提供商？	评估完成之后，您的评估员会说明您有资格获得哪些临床服务。如果根据评估结果，您没有资格获得临床服务，您将收到有关您申诉权利的信息。如果您有资格获得临床服务，则您需要选择想要继续的服务以及服务提供商。 PAO 会通知您所选择的服务提供商，并向其提供启动相关服务所需的信息。
16.	如果我不同意我的评估结果，该怎么办？	如果您对评估结果有异议，您可以对此决议提出申诉。 • 您将收到该通知随附的如何提出申诉的说明。 • 您可以通过信函、传真、电话、当面或在线向 MassHealth 听证委员会提出申诉。 关于如何提出申诉的更多信息，可在以下网址获取：https://www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision。