

Opción de asesor público (PAO) para los LTSS de MassHealth – Guía para miembros: Preguntas frecuentes

Información de contacto y acceso a recursos

NÚMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.	¿Cómo me comunico con el centro de ayuda de la opción de asesor público (PAO, en inglés) para los LTSS de MassHealth?	Correo electrónico: Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com Teléfono: 1-833-730-3958 (<i>disponible a partir del 1 de octubre de 2026</i>)
2.	¿Dónde puedo encontrar recursos e información en Internet sobre la PAO?	Se puede encontrar una lista de los materiales del programa, incluidos anuncios, información de contacto, guías y materiales útiles, y otros recursos en el enlace de la PAO en: https://www.mass.gov/masshealth-ltss-assessment-pathway .
3.	¿Está la PAO preparada para satisfacer mis necesidades lingüísticas y ofrecer evaluaciones culturalmente adecuadas que se adapten a mis necesidades?	Sí. La PAO está preparada para cubrir todas las necesidades lingüísticas y se asegurará de que las evaluaciones se hagan de una manera culturalmente apropiada, respetuosa e inclusiva. Estos temas forman parte del entrenamiento básico que los asesores de la PAO reciben.

Preguntas sobre la evaluación de la opción de asesor público (PAO)

NÚMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
4.	¿Quiénes pueden ser evaluados por la PAO?	Si usted es un miembro de MassHealth que tiene MassHealth Standard o CommonHealth y quiere obtener cuidados de salud de día para adultos (ADH, en

NÚMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
		inglés), cuidado temporal en grupo para adultos (GAFC, en inglés) o servicios de asistente de cuidado personal (PCA, en inglés), tiene la opción de que su proveedor de servicios preferido o la PAO complete su evaluación. Si usted busca cuidado temporal para adultos (AFC, en inglés), la PAO debe completar su evaluación inicial. Si usted ya está inscrito en un plan de One Care, Opciones de Atención para Personas de la Tercera Edad (Senior Care Options, SCO) o del Programa de Atención Integral para Ancianos (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE), continuará accediendo a los LTSS a través de su plan.
5.	¿Cómo puedo obtener más información sobre los servicios de ADH, AFC, GAFC y PCA?	Puede encontrar más información sobre cada programa a través de las hojas informativas del programa de MassHealth: • Hoja informativa sobre ADH: https://www.mass.gov/info-details/masshealth-adult-day-health-program-fact-sheet • Hoja informativa sobre AFC: https://www.mass.gov/doc/masshealth-adult-foster-care-afc-program-fact-sheet/download • Hoja informativa sobre GAFC: https://www.mass.gov/doc/masshealth-group-adult-foster-care-gafc-program-fact-sheet/download • Hoja informativa sobre PCA: https://www.mass.gov/doc/masshealth-personal-care-attendant-pca-program-fact-sheet/download

NÚMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
6.	¿Puede la PAO evaluarme para más de un tipo de programa de LTSS al mismo tiempo?	Sí. Si no sabe si le interesan los servicios de ADH, AFC, GAFC o PCA, la PAO puede completar su evaluación y hablar con usted sobre los servicios para los que es elegible, y usted puede decir a qué servicio(s) le gustaría acceder.
7.	Me gustaría que la PAO complete mi evaluación. ¿Cómo me comunico con la PAO para pedir una evaluación?	Hay algunas opciones para pedir una evaluación a la PAO. • Usted (o una persona en su nombre) puede completar un formulario por Internet que se le enviará directamente a la PAO, formulario de pedido para los LTSS de MassHealth. • Otras opciones para comunicarse con la PAO son las siguientes: ○ Teléfono: 1-833-730-3958 (<i>disponible a partir del 1 de octubre de 2026</i>) ○ Correo electrónico: Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com ○ Chat en tiempo real disponible en www.MassHealthLTSSPAO.com/es
8.	He hecho un pedido a la PAO para que complete mi evaluación. ¿Cuánto tiempo tomará el proceso de evaluación?	La PAO completará su evaluación en un plazo de diez días laborables de haber obtenido toda la documentación requerida, lo que incluye una orden de su proveedor de atención primaria (PCP). La obtención de esta documentación podría afectar el tiempo que tome programar su evaluación.

NÚMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
9.	¿Hay algo que deba hacer antes de comunicarme con la PAO para mi evaluación?	Puede ser útil hablar con su proveedor de atención primaria (PCP) sobre los servicios que le interesan antes de programar una evaluación. Es posible que los programas de LTSS requieran que su PCP le haga una evaluación física y que complete un formulario antes de que se lo(a) pueda aprobar para obtener servicios.
10.	¿Qué puedo esperar del proceso de evaluación de la PAO?	Una vez que usted se comunique con la PAO (o una persona se comunique en su nombre) para pedir una evaluación, la PAO confirmará su información de referencia, obtendrá la documentación requerida y luego le programará una evaluación en persona con una enfermera evaluadora. En la fecha programada para su evaluación, su enfermera evaluadora hablará con usted sobre cualquier problema de salud o necesidad que tenga y le podrá informar para qué servicios usted es elegible médicamente. Si usted es elegible médicamente para uno o más servicios, deberá elegir los servicios y proveedores. La PAO se comunicará con su proveedor preferido y una vez que este confirme, su proveedor preferido se comunicará con usted para completar cualquier paso específico del programa que siga para que comiencen los servicios.
11.	¿Dónde se hará la evaluación?	Generalmente, la evaluación se hace en el lugar donde vive al momento de la evaluación, aunque es posible que usted pueda pedir hacerla en otro lugar. Si usted está en un hogar de ancianos o en un

NÚMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
		hospital, se puede hacer allí. Si usted quiere obtener servicios de AFC, la evaluación debería hacerse en su hogar o en el de su cuidador.
12.	¿Cómo se identificará mi asesor cuando venga a mi evaluación?	Su asesor tendrá una identificación de la PAO con su nombre, foto y rol de evaluador de la PAO que le mostrará cuando llegue a la evaluación.
13.	¿Puede otra persona estar presente durante mi evaluación?	Sí, puede elegir a la persona que quiera para que esté con usted durante la evaluación. Si quiere obtener servicios de AFC, su cuidador tendrá que estar con usted durante la evaluación. Si quiere obtener servicios de PCA y requiere un sustituto, su sustituto tiene que estar presente durante la evaluación.
14.	¿Cómo preparo mi hogar para la evaluación?	No necesita preparar su hogar de ninguna manera en especial para su evaluación. Si tiene una mascota o animal que no sea de servicio, es posible que su asesor le pida dejarla en otro cuarto durante la evaluación. Si quiere obtener servicios de AFC, el asesor revisará algunos elementos en su hogar o en el de su cuidador para asegurarse de que el hogar cumpla con todos los requisitos de seguridad.
15.	¿Qué debería esperar después de mi evaluación? Si durante la evaluación se determina que soy elegible médicamente para obtener servicios, ¿cómo me pondré en contacto con un proveedor de servicios?	Después de su evaluación, su asesor le explicará para qué servicios usted es elegible médicamente. Si usted no es elegible médicamente para los servicios para los que se lo(a) evaluó, recibirá información sobre sus derechos de apelación. Si usted es elegible médicamente para servicios, necesitará elegir qué servicios le gustaría obtener y elegir un proveedor de servicios. La PAO le informará al proveedor que elija que usted

NÚMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS
		lo eligió y le proporcionará la información que necesita para que comiencen sus servicios.
16.	¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con el resultado de mi evaluación?	Si usted no está de acuerdo con el resultado de su evaluación, puede apelar la decisión. • Recibirá con el aviso una copia sobre cómo presentar una apelación. • Puede presentar una apelación ante la Junta de Audiencias de MassHealth por correo electrónico, fax, teléfono, en persona o por Internet. Se puede encontrar más información sobre cómo presentar una apelación en: https://www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision.