

Chương trình Giám định viên độc lập (PAO) của MassHealth LTSS – Hướng dẫn dành cho hội viên: Các câu hỏi thường gặp (FAQ)

Thông tin liên lạc và cách sử dụng nguồn hỗ trợ

SỐ	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
1.	Tôi liên lạc với Ban hỗ trợ PAO của MassHealth LTSS bằng cách nào?	Email: Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com Điện thoại: 833-730-3958 (bắt đầu từ ngày 1 tháng 10 năm 2026)
2.	Tôi tìm thông tin về PAO và các nguồn hỗ trợ ở đâu trên mạng?	Danh sách các tài liệu về chương trình, bao gồm thông tin liên lạc, thông báo, hướng dẫn và tài liệu hữu ích, cùng những nguồn hỗ trợ khác được trình bày qua liên kết PAO tại: https://www.mass.gov/masshealth-ltss-assessment-pathway .
3.	Chương trình PAO có sẵn sàng đáp ứng các nhu cầu về ngôn ngữ và giám định một cách phù hợp về phương diện văn hóa để đáp ứng nhu cầu của tôi không?	Có. PAO sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu về ngôn ngữ và bảo đảm các cuộc giám định sẽ được thực hiện phù hợp về mặt văn hóa, trong sự tôn trọng cùng tinh thần hòa nhập. Đây là phần quan trọng và thiết yếu trong chương trình huấn luyện giám định viên PAO.

Các câu hỏi về chương trình giám định viên độc lập (Public Assessor Option, PAO)

SỐ	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
4.	Ai có thể được PAO giám định?	Nếu quý vị là hội viên của MassHealth thuộc chương trình MassHealth Standard hoặc CommonHealth và quý vị đang cần các dịch vụ Chăm sóc sức khỏe ban ngày cho người lớn (Adult Day Health, ADH),

SỐ	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
		Chăm sóc nuôi dưỡng người lớn theo nhóm (Group Adult Foster Care, GAFC) hoặc Nhân viên chăm sóc cá nhân (Personal Care Attendant, PCA), quý vị được chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị muốn, hoặc chương trình PAO sẽ thực hiện thủ tục giám định ban đầu cho quý vị. Nếu quý vị đang tìm dịch vụ Chăm sóc nuôi dưỡng người lớn (Adult Foster Care, AFC), quý vị phải cho phép PAO thực hiện thủ tục giám định ban đầu cho quý vị. Nếu quý vị đã ghi danh trong các chương trình One Care, Senior Care Options (Chăm sóc người cao tuổi, SCO), hoặc Program for All-Inclusive Care for the Elderly (Chương trình Chăm sóc toàn diện cho người cao tuổi, PACE), quý vị sẽ được tiếp tục sử dụng các dịch vụ LTSS qua chương trình của quý vị.
5.	Tôi tìm hiểu thêm về các dịch vụ ADH, AFC, GAFC và PCA bằng cách nào?	Quý vị có thể tìm thông tin chi tiết về từng chương trình thông qua các tờ thông tin chương trình của MassHealth: - Tờ thông tin ADH: https://www.mass.gov/info-details/masshealth-adult-day-health-program-fact-sheet - Tờ thông tin AFC: https://www.mass.gov/doc/masshealth-adult-foster-care-afc-program-fact-sheet/download - Tờ thông tin GAFC: https://www.mass.gov/doc/masshealth-group-adult-foster-care-gafc-program-fact-sheet/download - Tờ thông tin PCA: https://www.mass.gov/doc/masshealth-personal-care-attendant-pca-program-fact-sheet/download

SỐ	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
6.	Chương trình PAO có thể giám định tôi cho nhiều loại chương trình LTSS cùng một lúc không?	Có. Nếu quý vị không biết chắc quý vị muốn dịch vụ ADH, AFC, GAFC hay PCA, chương trình PAO có thể giám định cho quý vị và nói chuyện với quý vị về những dịch vụ quý vị đủ điều kiện được cung cấp. Sau đó, quý vị có thể quyết định quý vị muốn sử dụng dịch vụ nào.
7.	Tôi muốn chương trình PAO giám định cho tôi. Tôi liên lạc với PAO để yêu cầu được giám định bằng cách nào?	Có một số cách để yêu cầu PAO giám định cho quý vị. - Quý vị (hoặc người thay mặt quý vị) có thể điền Mẫu Tiếp nhận MassHealth LTSS (MassHealth LTSS Intake Form) trên mạng. PAO sẽ nhận được mẫu này sau khi quý vị điền xong. - Quý vị có thể liên lạc với PAO bằng những cách khác, như: - Qua điện thoại: 833-730-3958 (<i>bắt đầu từ ngày 1 tháng 10 năm 2026</i>) - Qua email: Contact-PAO@MassHealthLTSSPAO.com, hoặc - Trò chuyện trực tiếp (live chat) tại www.MassHealthLTSSPAO.com
8.	Tôi đã yêu cầu chương trình PAO giám định cho tôi. Tiến trình của thủ tục giám định mất bao lâu?	PAO sẽ hoàn tất việc giám định cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi thu thập đầy đủ tất cả các giấy tờ bắt buộc. Những giấy tờ này có thể bao gồm giấy yêu cầu của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chánh (Primary Care Provider, PCP). Việc thu thập các giấy tờ này có thể ảnh hưởng đến lịch trình giám định của quý vị.

SỐ	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
9.	Tôi có cần làm gì trước khi liên lạc với PAO để yêu cầu giám định không?	Quý vị nên nói chuyện với Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chánh (PCP) về việc quý vị muốn được cung cấp dịch vụ trước khi liên lạc với PAO để yêu cầu giám định. Các chương trình LTSS có thể yêu cầu quý vị phải khám sức khỏe với PCP và có giấy do PCP điền trước khi quý vị được chấp thuận được cung cấp dịch vụ.
10.	Thủ tục giám định của PAO sẽ được thực hiện như thế nào?	Sau khi quý vị liên lạc với PAO (hoặc có người thay mặt quý vị liên lạc với PAO) để yêu cầu giám định, PAO sẽ xác nhận thông tin giới thiệu của quý vị, thu thập các giấy tờ bắt buộc và sau đó cho quý vị ngày hẹn để trực tiếp gặp y tá phụ trách giám định. Vào ngày hẹn giám định, y tá phụ trách giám định sẽ nói chuyện với quý vị về tình trạng hoặc nhu cầu của quý vị và có thể cho quý vị biết quý vị đủ điều kiện về mặt lâm sàng được cấp những dịch vụ nào. Nếu quý vị đủ điều kiện về mặt lâm sàng cho một hoặc nhiều dịch vụ, quý vị sẽ cần chọn dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ. PAO sẽ liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ quý vị chọn. Sau khi nhà cung cấp dịch vụ xác nhận, nhà cung cấp mà quý vị chọn sẽ liên lạc với quý vị để hoàn tất các bước cụ thể tiếp theo của chương trình để bắt đầu cung cấp dịch vụ.
11.	Việc giám định sẽ diễn ra ở đâu?	Việc giám định thường được thực hiện tại nơi quý vị đang sống vào ngày hẹn giám định, tuy quý vị có thể yêu cầu thủ tục được thực hiện một nơi nào khác. Nếu quý vị đang sống trong nhà dưỡng lão hoặc đang nằm bệnh viện, việc giám định có thể được thực hiện tại nơi này. Nếu quý vị đang cần các dịch vụ AFC, việc giám định phải được thực hiện tại nhà của quý vị hoặc tại nhà của người chăm sóc (Caregiver).

SỐ	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
12.	Giám định viên sẽ xác nhận danh tánh của họ như thế nào khi đến thực hiện giám định cho tôi?	Giám định viên sẽ mang theo thẻ nhận dạng PAO có tên, ảnh và chức vụ của họ với tư cách là giám định viên PAO và sẽ xuất trình thẻ này khi đến thực hiện thủ tục giám định cho quý vị.
13.	Tôi có thể có một người nào đó có mặt với tôi trong tiến trình giám định không?	Có. Quý vị có thể có bất cứ người nào do quý vị chọn có mặt với quý vị trong tiến trình giám định. Nếu quý vị đang cần các dịch vụ AFC, Người chăm sóc của quý vị phải có mặt trong tiến trình giám định. Nếu quý vị đang cần các dịch vụ PCA và cần một Người đại diện thay thế (Surrogate), Người đại diện thay thế này phải có mặt trong tiến trình giám định.
14.	Tôi cần chuẩn bị nhà tôi ở như thế nào cho buổi giám định?	Quý vị không cần chuẩn bị gì cả trong nhà cho buổi giám định. Nếu quý vị có thú cưng hoặc động vật không phải là động vật hỗ trợ, giám định viên có thể yêu cầu quý vị giữ những thú này ở một phòng khác trong thời gian giám định. Nếu quý vị đang cần các dịch vụ AFC, giám định viên sẽ kiểm tra một số điều tại nhà của quý vị hoặc nhà của Người chăm sóc để bảo đảm căn nhà đáp ứng tất cả các yêu cầu về an toàn.
15.	Điều gì sẽ xảy ra sau khi tôi hoàn tất thủ tục giám định? Nếu qua thủ tục giám định, tôi được xác định đủ điều kiện về mặt lâm sàng để được cung cấp dịch vụ, tôi sẽ được giới thiệu đến với nhà cung cấp dịch vụ như thế nào?	Sau khi giám định, giám định viên sẽ giải thích những dịch vụ nào quý vị đủ điều kiện được hưởng về mặt lâm sàng. Nếu quý vị không đủ điều kiện về mặt lâm sàng đối với những dịch vụ quý vị đã được giám định, quý vị sẽ nhận được thông tin về quyền kháng cáo. Nếu quý vị đủ điều kiện về mặt lâm sàng để được hưởng dịch vụ, quý vị sẽ cần chọn dịch vụ nào quý vị muốn tiếp tục sử dụng và chọn một nhà cung cấp dịch vụ. PAO sẽ thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ quý vị đã chọn rằng quý vị đã chọn họ và cung cấp cho họ thông tin cần thiết để tiến hành các bước tiếp theo để bắt đầu cung

SỐ	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
		cấp dịch vụ cho quý vị.
16.	Nếu tôi không đồng ý với kết quả giám định thì sao?	Nếu quý vị không đồng ý với kết quả giám định, quý vị có quyền kháng cáo quyết định này. - Quý vị sẽ nhận được tài liệu hướng dẫn cách nộp đơn kháng cáo cùng với thông báo về quyết định đó. - Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên Hội đồng Điều trần MassHealth (MassHealth Board of Hearings) bằng đường bưu điện, fax, điện thoại, trực tiếp hoặc trực tuyến. Thông tin chi tiết về cách nộp đơn kháng cáo có trên trang: https://www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision.