



An Independent Licensee of the Blue Cross Blue Shield Association

Notice of Advance Directives

All states have laws that allow individuals to make future health care treatment decisions, in the event we are unable to make or communicate our own decisions later. This enables our family and doctors to understand the type of medical care we want or do not want. State laws also allow us to appoint a person to make future health care treatment decisions for us if we are unable to make them for ourselves. The documents related to these laws are called “advance directives.”

Blue Cross® Blue Shield® of Arizona (AZ Blue) is committed to complying with these state laws and with the federal law regarding the distribution of advance directive information to our members upon enrollment. We cannot refuse care or discriminate against you based on whether or not you have completed an advance directive. We educate our staff about advance directive rights and procedures and offer community education on these rights. AZ Blue documents whether or not members have advance directives in a prominent part of their current medical records.

The following information about advance directives is included in Chapter 8, “*Your rights and responsibilities*,” in the Evidence of Coverage (EOC):

You have the right to give instructions about what is to be done if you are not able to make medical decisions for yourself.

Sometimes people become unable to make health care decisions for themselves due to accidents or serious illness. You have the right to say what you want to happen if you are in this situation.

This means that, *if you want to*, you can:

- Fill out a written form to give **someone the legal authority to make medical decisions for you** if you ever become unable to make decisions for yourself.
- **Give your doctors written instructions** about how you want them to handle your medical care if you become unable to make decisions for yourself.

The legal documents that you can use to give your directions in advance in these situations are called “**advance directives**.” There are different types of advance directives and different names for them. Documents called “**living will**” and “**power of attorney for health care**” are examples of advance directives.

If you want to use an “advance directive” to give your instructions, here is what to do:

- **Get the form.** If you want to have an advance directive, you can get a form from your lawyer, from a social worker, or from some office supply stores. You can sometimes get advance directive forms from organizations that give people information about Medicare. You can also contact Member Services to ask for the forms (phone numbers are printed on the back cover of this booklet).
- **Fill it out and sign it.** Regardless of where you get this form, keep in mind that it is a legal document. You should consider having a lawyer help you prepare it.
- **Give copies to appropriate people.** You should give a copy of the form to your doctor and to the person you name on the form as the one to make decisions for you if you can't. You may want to give copies to close friends or family members as well. Be sure to keep a copy at home.

If you know ahead of time that you are going to be hospitalized, and you have signed an advance directive, **take a copy with you to the hospital.**

- If you are admitted to the hospital, they will ask you whether you have signed an advance directive form and whether you have it with you.
- If you have not signed an advance directive form, the hospital has forms available and will ask if you want to sign one.

Remember, it is your choice whether you want to fill out an advance directive (including whether you want to sign one if you are in the hospital). According to law, no one can deny you care or discriminate against you based on whether or not you have signed an advance directive.

What if your instructions are not followed?

If you have signed an advance directive, and you believe that a doctor or hospital did not follow the instructions in it, you may file a complaint with the Arizona State Health Insurance Assistance Program by writing to the DES Division of Aging and Adult Services, Arizona State Health Insurance Assistance Program, 1789 W. Jefferson Street, #950A, Phoenix, AZ 85007, or by telephone at 602-542-4446 or 1-800-432-4040 (Statewide Hotline to leave a message). TTY users can call the Arizona Relay Service, for free, at 711. You can also visit the Arizona State Health Insurance Assistance Program website at: <https://des.az.gov/services/aging-and-adult/state-health-insurance-assistance-program-ship>.

For more information about Advance Directives, another resource is the Arizona Attorney General's Office. You can find forms and information on their website at www.azag.gov/seniors/life-care-planning or call (602) 542-2123 (Phoenix) or toll-free at (800) 352-8431. TTY users should call 711.

If you believe we are not following Arizona's advance directive laws, you have the right to file a grievance by calling Member Services at 480-937-0409 (in Arizona) or toll-free at 1-800-446-8331 (TTY: 711). Hours are 8 a.m. to 8 p.m., Monday through Friday from April 1 to September 30; and seven days a week from October 1 to March 31.

Blue Cross Blue Shield of Arizona (BCBSAZ) complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. We provide free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified interpreters and written information in other formats such as large print and accessible electronic formats. We also provide free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and written information in other languages.

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-446-8331** (TTY: **711**).

Navajo: Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílti' go Diné Bizaad, saad bee áká' únída' áwo' dèè, t'áá jiiik'eh, éí ná hóló, kojí hódíílnih **1-800-446-8331** (TTY: **711**).

BCBSAZ offers BlueJourney PPO Medicare Advantage Plans. BCBSAZ Advantage, a separate but wholly subsidiary of BCBSAZ, offers Blue Best Life Classic and Plus HMO plans.

©2023 Blue Cross, Blue Shield, and the Cross and Shield symbols are registered service marks of the Blue Cross Blue Shield Association, an association of independent Blue Cross and Blue Shield Plans.



Un licenciatario independiente de Blue Cross Blue Shield Association

Aviso sobre instrucciones anticipadas

Todos los estados tienen leyes que permiten que las personas tomen decisiones futuras sobre tratamientos de atención médica en caso de que no podamos tomar ni comunicar nuestras propias decisiones más adelante. Esto posibilita que nuestra familia y nuestros médicos comprendan el tipo de atención médica que deseamos y el que no. Las leyes estatales también nos permiten designar a una persona para que tome decisiones futuras sobre tratamientos de atención médica en caso de que no podamos hacerlo por nosotros mismos. Los documentos relacionados a estas leyes se llaman “instrucciones anticipadas”.

Blue Cross® Blue Shield® of Arizona (AZ Blue) se compromete a cumplir con estas leyes estatales y con la ley federal respecto de la distribución de información sobre instrucciones anticipadas a nuestros miembros cuando se inscriben. No podemos negarle atención médica ni discriminarlo según haya completado o no una instrucción anticipada. Educamos a nuestro personal tanto sobre los derechos a las instrucciones anticipadas como sobre sus procedimientos y ofrecemos educación comunitaria sobre estos derechos. AZ Blue registra si los miembros cuentan o no con instrucciones anticipadas en una parte importante de sus registros médicos. Además, es recomendable que dé copias a sus familiares o amigos cercanos. Asegúrese de guardar una copia en casa.

La siguiente información sobre las instrucciones anticipadas se incluye en el Capítulo 8, “*Sus derechos y responsabilidades*”, de la Evidencia de cobertura (EOC):

Usted tiene derecho a dar instrucciones sobre lo que debe hacerse si no puede tomar decisiones médicas por usted mismo.

A veces, las personas se vuelven incapaces de tomar decisiones de atención médica por sí mismas a causa de accidentes o enfermedades graves. Usted tiene derecho a decir lo que desea que ocurra si está en esta situación.

Esto significa que, *si lo desea*, puede:

- Llenar un formulario por escrito mediante el cual conceda **a un tercero la autoridad legal para tomar decisiones médicas por usted** si alguna vez no pudiera tomarlas por usted mismo.
- **Proporcionar a sus médicos instrucciones por escrito** sobre el modo en que desea que manejen su atención médica si no puede tomar decisiones por usted mismo.

Los documentos legales que puede usar para dar sus instrucciones por adelantado en estas situaciones se denominan “**instrucciones anticipadas**”. Existen distintos tipos de instrucciones anticipadas y diferentes denominaciones para estas. Los documentos llamados “*testamento vital*” y “**poder para la atención médica**” son ejemplos de instrucciones anticipadas.

Si desea usar una de estas para dar sus instrucciones, proceda del siguiente modo:

- **Consiga el formulario.** Si desea contar con una instrucción anticipada, puede conseguir un formulario a través de su abogado, un trabajador social o en algunas tiendas de artículos de oficina. En ocasiones, puede conseguir los formularios de instrucciones anticipadas en las organizaciones que proporcionan al público información sobre Medicare. Además, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente para solicitar los formularios (los números de teléfono están impresos en el reverso de este folleto).
- **Llénelo y firmelo.** Sea donde fuere que haya obtenido este formulario, tenga en cuenta que es un documento legal. Se aconseja que considere obtener los servicios de un abogado para prepararlo.

- **Dé copias a las personas que correspondan.** Debe brindar una copia del formulario a su médico y a la persona que usted designe en el formulario para que tome sus decisiones si usted no puede hacerlo.

Si sabe de antemano que estará hospitalizado, y ya firmó una instrucción anticipada, **lleve una copia al hospital.**

- Si lo internan en el hospital, le preguntarán si firmó un formulario de instrucciones anticipadas y si lo tiene consigo.
- Si no firmó ninguno de estos formularios, en el hospital tienen formularios disponibles y le preguntarán si desea firmar uno.

Recuerde que es su elección llenar una instrucción anticipada (incluido si desea firmar una en el hospital). Conforme a la ley, nadie puede denegarle atención médica ni discriminarlo por haber firmado o no una instrucción anticipada.

¿Qué ocurre si no se respetan sus instrucciones?

Si firmó una instrucción anticipada y cree que un médico u hospital no respetó las instrucciones allí contenidas, puede presentar un reclamo ante el Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico de Arizona por escrito a la División de la Tercera Edad y los Servicios de Adultos a la dirección DES Division of Aging and Adult Services, Arizona State Health Insurance Assistance Program, 1789 W. Jefferson Street, #950A, Phoenix, AZ 85007; o bien por teléfono al 602-542-4446 o al 1-800-432-4040 (línea telefónica directa estatal donde puede dejar un mensaje). Los usuarios de TTY pueden llamar gratis al Servicio de Transmisión de Arizona al 711. También puede visitar el sitio web del Programa Estatal de Asistencia sobre el Seguro Médico de Arizona en: <https://des.az.gov/services/aging-and-adult/state-health-insurance-assistance-program-ship>.

Para obtener más información sobre las instrucciones anticipadas, otro recurso es la Fiscalía General de Arizona. Puede encontrar formularios e información en su sitio web en www.azag.gov/seniors/life-care-planning o llamando al (602) 542-2123 (Phoenix) o al número gratuito (800) 352-8431. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.

Si considera que no cumplimos con las leyes sobre instrucciones anticipadas de Arizona, tiene derecho a presentar una queja comunicándose con nosotros mediante el Departamento de Servicio al Cliente al 480-937-0409 (en Arizona) o al número gratuito 1-800-446-8331 (TTY: 711). El horario de atención es de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes del 1 de abril al 30 de septiembre; y los 7 días de la semana del 1 de octubre al 31 de marzo.

Blue Cross Blue Shield of Arizona (BCBSAZ) cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Proporcionamos ayuda y servicios sin costo a personas con discapacidades para que se comuniquen con nosotros eficazmente, como intérpretes calificados e información escrita en otros formatos, como letra grande y formatos electrónicos accesibles. También proporcionamos servicios de idiomas sin costo para personas cuya lengua materna no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Español: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-446-8331** (TTY: **711**).

Navajo: Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílti' go Diné Bizaad, saad bee áká' ánída' áwo' dèè, t'áá jiiik'eh, éí ná hóló, kojí hódíílnih **1-800-446-8331** (TTY: **711**).

BCBSAZ ofrece los planes BluePathway HMO y BlueJourney PPO de Medicare Advantage. BCBSAZ Advantage, una subsidiaria independiente pero de propiedad plena de BCBSAZ, ofrece los planes Blue Best Life Classic y Plus HMO.

©2023 Blue Cross, Blue Shield y los símbolos de la cruz y el escudo son marcas de servicio registradas de Blue Cross Blue Shield Association, una asociación de los planes independientes Blue Cross y Blue Shield.