

Appointment of Representative

What is a representative?

A representative is a person who is appointed or authorized by you to act on your behalf in requesting health care and/or prescription drug services or filing a grievance or an appeal. You may appoint any person, such as a relative, friend, advocate, attorney, or any physician, as your representative.

How do I appoint a representative?

You can appoint a representative when you and your representative complete, sign, and date an Appointment of Representative form CMS-1696 and send it to Blue Cross® Blue Shield® of Arizona (AZ Blue) when requesting health care and/or prescription drug services or filing a grievance or an appeal. A copy of the CMS-1696 Appointment of Representative form can be found at:

- **English:** www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/Downloads/CMS1696.pdf
- **Español:** www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/Downloads/CMS1696Spanish.pdf

Your representative may also be a court appointed guardian, an individual who has a Durable Power of Attorney, or a health care proxy, or a person designated under a health care consent law.

You may also appoint a representative by providing written notice that includes the following:

- Your name, address, and telephone number;
- Your Health Insurance Claim Number (HICN) or Medicare Identifier (ID) number;
- The name, address, and telephone number of the person you appoint as your representative;
- Your representative's professional status or relationship to you;
- A written explanation from you indicating the purpose and scope of the representation;
- A statement from you authorizing your representative to act on your behalf;
- A statement from you authorizing disclosure of your personal medical information to your representative;
- Your signature and date;
- Your representative's signature and date; and
- A statement from your representative that he/she has accepted the appointment.

Can my primary care or other doctor act on my behalf?

Yes. Your primary care doctor or another doctor that you have seen more than one time can also act on your behalf to request health care and/or prescription drug services, or file an appeal for services that have been denied. These doctors do not need to be appointed in writing, however, they must tell you about any action they take on your behalf.



An Independent Licensee of the Blue Cross Blue Shield Association

How long is my appointment good for?

Unless you revoke your appointment, it is good for one year from the date that the appointment was signed by both you and your representative. Your representative will need to provide AZ Blue a copy of your signed and dated appointment whenever your representative acts on your behalf in requesting health care and/or prescription drug services, or when filing a grievance or an appeal.

If you have questions, we are happy to help. Please contact 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.

Comuníquese con 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 de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre; y los 7 días de la semana desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo.

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' ánída' áwo' děę, t'áá jiiik'eh, éí ná hóló, kojí hódíílnih **1-800-446-8331** (TTY: **711**).

BCBSAZ offers BluePathway HMO and BlueJourney PPO Medicare Advantage Plans. BCBSAZ Advantage, a separate but wholly owned 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.

Y0137_Y37032PY24_C

Nombramiento de representante

¿Qué es un representante?

Un representante es una persona designada o autorizada por usted para actuar en su nombre al solicitar servicios de atención médica o de medicamentos recetados o presentar una queja o una apelación. Puede designar a cualquier persona, es decir un familiar, un amigo, un defensor, un abogado o cualquier médico, como su representante.

¿Cómo designar a un representante?

Puede designar a un representante cuando tanto usted como su representante completan, firman y fechan un formulario de Nombramiento de representante CMS-1696 y lo envían a Blue Cross® Blue Shield® of Arizona (AZ Blue) al solicitar servicios de atención médica o de medicamentos recetados, o al presentar una queja o una apelación. Puede encontrar una copia del formulario de Nombramiento de representante CMS-1696 en:

- **Inglés:** www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/Downloads/CMS1696.pdf
- **Español:** www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/Downloads/CMS1696Spanish.pdf

Su representante también puede ser un tutor designado por un tribunal, una persona que tenga un poder notarial duradero, un apoderado para la atención médica o una persona designada conforme a una ley de consentimiento para la atención médica.

También puede designar a un representante al presentar una notificación por escrito que incluya lo siguiente:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Su número de reclamación del seguro de salud (HICN) o identificador de beneficiario de Medicare.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono de la persona que usted designe como su representante.
- La condición profesional o la relación de su representante con usted.
- Una explicación por escrito del propósito y el alcance de la representación.
- Una declaración suya en la que autoriza a su representante a actuar en su nombre.
- Una declaración suya en la que autoriza la divulgación de su información médica personal a su representante.
- Su firma y fecha.
- La firma de su representante y la fecha.
- Una declaración de su representante en la que acepta el nombramiento.

¿Puede mi médico de atención primaria u otro médico actuar en mi nombre?

Sí. Su médico de atención primaria u otro médico al que haya visto más de una vez también puede actuar en su nombre para solicitar servicios de atención médica o de medicamentos recetados, o presentar una apelación por servicios que han sido denegados. No es necesario nombrar a estos médicos por escrito; sin embargo, deben informarle sobre cualquier medida que tomen en su nombre.



Un licenciatario independiente de Blue Cross Blue Shield Association

¿Por cuánto tiempo es válido mi nombramiento?

A menos que lo revoque, es válido por un año a partir de la fecha en que usted y su representante firmaron el nombramiento. Su representante deberá proporcionarle a AZ Blue una copia de su nombramiento firmado y fechado cada vez que actúe en su nombre al solicitar servicios de atención médica o de medicamentos recetados, o cuando presente una queja o una apelación.

Si tiene preguntas, estaremos encantados de ayudarle. Please contact 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.

Comuníquese con 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 desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre; y los 7 días de la semana desde el 1 de octubre hasta el 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 hódílnih **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.

Y0137_Y37032PY24_C