

# Sheet ng Tagubilin para sa Form sa Pagtatalaga ng Kinatawan (Appointment of Representative, AOR)

## Paano kumpletuhin ang AOR form:

- Pangalan ng Partido: Ilagay ang buong pangalan ng miyembro ng Santa Clara Family Health Plan Cal MediConnect (Medicare-Medicaid Plan) (SCFHP Cal MediConnect).
- Numero ng Medicare: Ibigay ang numero ng Medicare ng miyembro na nakalagay sa kanyang card sa Medicare.
- **Seksyon 1: Pagtatalaga ng Kinatawan**
  - Sinasabi sa amin ng seksyong ito kung sino ang gusto mong kumatawan sa iyo sa desisyon o hinaing mo sa coverage.
  - Sa blangkong patlang pagkatapos ng “Itinatalaga ko ang indibidwal na ito,” ilagay ang pangalan ng iyong kinatawan.
  - Sa ilalim ng “Lagda ng Partidong Humihiling ng Pagkatawan,” lagdaan ang form, ilagay ang petsa, at kumpletuhin ang natitirang bahagi ng Seksyon 1.
- **Seksyon 2: Pagtanggap ng Pagtatalaga**
  - Dapat na kumpletuhin ng iyong kinatawan ang seksyong ito.
  - Sa unang blangkong patlang, dapat na ilagay ng iyong kinatawan ang kanyang buong pangalan.
  - Ipapahayag ng iyong kinatawan ang kanyang kaugnayan sa iyo sa pangalawang patlang. Bilang halimbawa, siya ay maaaring miyembro ng pamilya, abogado, o tagapag-alaga mo.
  - Dapat na pumirma ang iyong kinatawan sa ilalim ng “Lagda ng Kinatawan,” ilagay ang petsa, at kumpletuhin ang natitirang bahagi ng Seksyon 2.
- **Seksyon 3: Waiver ng Bayarin sa Pagkatawan**
  - Dapat na kumpletuhin ng iyong kinatawan ang seksyong ito kung isa siyang abogado, provider, o bayad na tagapag-alaga. Kinukumpirma nitong hindi siya maniningil para sa pagiging kinatawan mo.
- **Seksyon 4: Waiver ng Bayad para sa Mga Item o Serbisyong Pinag-uusapan**
  - Dapat na kumpletuhin ng iyong kinatawan ang seksyong ito kung isa siyang provider o supplier.
  - Sa paglagda sa seksyong ito, sumasang-ayon siyang hindi siya maniningil para sa mga item o serbisyo kung kinakatawan ka niya para sa desisyon o hinaing sa coverage na kabilang ang item o serbisyong ibinigay niya.
- **Siguraduhing nakumpleto at nilagdaan ang form.**
- Ipadala ang AOR form sa:  
Attn: AOR Review Team  
Santa Clara Family Health Plan  
PO Box 18880  
San Jose, CA 95158

---

Kung kailangan mo ng tulong sa pagkumpleto sa AOR Form, tumawag sa Serbisyo para sa Mamimili ng SCFHP Cal MediConnect sa 1-877-723-4795 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m.

**SADYANG INIWANG BLANGKO ANG PAHINANG ITO**

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sumusunod ang Santa Clara Family Health Plan Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) (SCFHP Cal MediConnect) sa mga Pang-estado at Pederal na batas sa mga karapatang sibil. Ang SCFHP Cal MediConnect Plan ay hindi nandiskrimina, nagsasantabi ng mga tao, o nakikitungo sa kanila sa ibang paraan nang labag sa batas dahil sa kanilang kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, henetikong impormasyon, katayuan sa kasal, gender, pagkakakilanlan ng kasarian, o seksuwal na oryentasyon.

Nagbibigay ang SCFHP Cal MediConnect ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga kapansanan upang matulungan silang makipag-usap nang mas madali, gaya ng:
  - Mga kwalipikadong sign language interpreter
  - Mga nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malaking print, audio, mga naa-access na elektronikong format, iba pang format)
- Mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing ginagamit na wika, gaya ng:
  - Mga kwalipikadong interpreter
  - Impormasyong nakasulat sa iba pang wika

Kung kailangan mo ng mga ganitong serbisyo, makipag-ugnayan sa SCFHP Cal MediConnect mula 8 a.m. hanggang 8:00 p.m., Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-877-723-4795. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa 711. Kapag hiniling, maaaring gawing available sa iyo ang dokumentong ito sa braille, malaking print, audiocassette, o elektronikong anyo. Para makakuha ng kopya sa isa sa mga alternatibong format na ito, mangyaring tumawag o sumulat sa:

**Santa Clara Family Health Plan  
PO Box 18880  
San Jose, CA 95158  
1-877-723-4795 (TTY: 711)**

---

## **PAANO MAGHAIN NG HINAING**

Kung naniniwala kang hindi naibigay ng SCFHP Cal MediConnect ang mga serbisyonang ito o labag sa batas na nandiskrimina ito sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, henetikong impormasyon, katayuan sa kasal, gender, pagkakakilanlan ng kasarian, o seksuwal na oryentasyon, maaari kang maghain ng hinaing sa SCFHP Cal MediConnect. Maaari kang maghain ng hinaing sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, pagpunta nang personal, o sa elektronikong paraan:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Makipag-ugnayan sa SCFHP Cal MediConnect mula 8 a.m. hanggang 8 p.m., Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-877-723-4795. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa 711.

- Sa pamamagitan ng pagsulat: Punan ang isang form ng reklamo o sumulat at ipadala ito sa:  
**Attn: Grievance and Appeals Department**  
**Santa Clara Family Health Plan**  
**6201 San Ignacio Ave**  
**San Jose, CA 95119**
- Sa personal: Bisitahin ang tanggapan ng iyong doktor o ng SCFHP Cal MediConnect at sabihin na gusto mong maghain ng hinaing.
- Sa elektronikong paraan: Bisitahin ang website ng SCFHP Cal MediConnect sa [www.scfhp.com](http://www.scfhp.com).

## **OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES**

Maaari ka ring maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office of Civil Rights ng California Department of Health Care Services sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, o sa elektronikong paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **916-440-7370**. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, tumawag sa **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- Sa pamamagitan ng pagsulat: Punan ang isang form ng reklamo o sumulat sa:

**Deputy Director, Office of Civil Rights**  
**Department of Health Care Services**  
**Office of Civil Rights**  
**P.O. Box 997413, MS 0009**  
**Sacramento, CA 95899-7413**

Available ang mga form ng reklamo sa [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- Sa elektronikong paraan: Magpadala ng email sa [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

## **OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES**

Kung naniniwala kang ikaw ay nadiskrimina batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan o kasarian, maaari ka ring maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office for Civil Rights ng U.S. Department of Health and Human Services sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, o sa elektronikong paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Sa pamamagitan ng pagsulat: Punan ang isang form ng reklamo o sumulat sa:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

Makakakuha ng mga form ng reklamo sa <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Sa elektronikong paraan: Bisitahin ang Office for Civil Rights Complaint Portal sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

**English:** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Customer Service at 1-877-723-4795 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. The call is free.

**Español (Spanish):** ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de ayuda de idiomas gratis disponibles para usted. Llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis.

**Tiếng Việt (Vietnamese):** CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795 (TTY: 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Cuộc gọi là miễn phí.

**中文 (Chinese):** 注意: 如果您说中文, 您可申请免费语言援助服务。请于星期一至星期五早上 8 点至晚上 8 点致电 1-877-723-4795 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。本电话免费。

**Tagalog (Tagalog):** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyong tulong sa wika na walang bayad. Tumawag sa Serbisyo para sa Mamimili sa 1-877-723-4795 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Ang pagtawag ay libre.

**한국어(Korean):** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 월요일부터 금요일 오전 8시부터 저녁 8시까지 1-877-723-4795 (TTY: 711)번으로 고객 서비스부에 연락해 주십시오. 통화는 무료입니다.

**Հայերեն (Armenian).** ՈՒՇԱՂՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա լեզվական օգնության ծառայությունները Ձեզ կտրամադրվեն անվճար: Զանգահարեք հաճախորդների սպասարկման կենտրոն հետևյալ հեռախոսահամարով՝ 1-877-723-4795 (TTY. 711), երկուշաբթից ուրբաթ՝ ժ. 8:00 - 20:00: Զանգն անվճար է:

**Русский (Russian):** ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру 1-877-723-4795 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00. Звонок бесплатный.

**فارسی (Farsi):**

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک‌زبانی به‌صورت رایگان در دسترس شما قرار دارد. روزهای دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح الی 8 شب، با واحد خدمات مشتریان به شماره 1-877-723-4795 (TTY: 711) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

**日本語 (Japanese):** ご注意: 日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。カスタマーサービス 1-877-723-4795 (TTY: 711) までお電話下さい。サービス時間帯は月曜日から金曜日の午前8時から午後8時までです。通話は無料です。

**Ntawv Hmoob (Hmong):** LUS CEEV: Yog hais tias koj hais lus Hmoob, peb muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Neeg Qhua rau ntawm tus xov tooj 1-877-723-4795 (TTY: 711), hnub Monday txog Friday, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj. Qhov hu no yog hu dawb xwb.

**ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi):** ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-877-723-4795 (TTY: 711) 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀਂ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਕਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਪੈਸਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ।

**:العربية (Arabic)**

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك. الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-877-723-4795 (الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 8 مساءً. الاتصال مجاني.

**हिंदी (Hindi):** ध्यान दें: अगर आप हिंदी, भाषा बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। ग्राहक सेवा को 1-877-723-4795 (TTY: 711) पर, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8:00 से शाम 8:00 बजे तक कॉल करें यह कॉल निःशुल्क है।

**ภาษาไทย (Thai):** โปรดทราบ: หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการความช่วยเหลือทางด้านภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าได้ที่ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ได้ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการโทร

**ខ្មែរ (Khmer):** ជូនចំពោះ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាសេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានជួនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ទូរស័ព្ទមកផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជនតាមលេខ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ពីថ្ងៃច័ន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រម៉ោង 8 ព្រឹក។ ដល់ម៉ោង 8 យប់ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។

**ພາສາລາວ (Lao):** ໂບດຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ຄິດຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ສໍາລັບທ່ານ. ໂທຫາສູນບໍລິການລູກຄ້າໄດ້ທີ່ເບີ 1-877-723-4795 (TTY: 711), ວັນຈັນ ຫາ ວັນສຸກ ເວລາ 8 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 8 ໂມງແລງ. ໂທຟຣີ.

**Mien Tagline (Mien):** JANGX LONGX: Beiv taux meih benx gorngv ang gitv waac nyei mienh nor, duqv mbenc maaih nzie weih gong tengx wang-henh faan waac bun muangx maiv zuqc cuotv nyaanh, mbenc nzoih liouh bun meih longc. Douc waac daaih lorx taux nzie weih zipv kaeqv gorn zangc yiem njiec naaiv 1-877-723-4795 (TTY: 711), yiem naaiv liv baaiz yietv mingh taux liv baaiz hmz bouc dauh, yiem 8 diemv lungv ndorm ziagh hoc mingh 8 diemv lungv muonz. Naaiv norm douc waac gorn se wang-henh longc maiv zuqc cuotv nyaanh oc.

**Примітка українською (Ukrainian):** УВАГА: Якщо ви розмовляєте англійською мовою, ви можете безкоштовно скористатися доступними послугами перекладача. Телефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-723-4795 (телефонний пристрій із текстовим вводом [Teletype TTY]: 711), понеділок-п'ятниця, з 8:00 до 20:00. Дзвінок безкоштовний.