

Can't get your medicine until TennCare OKs it?



For some drugs, your doctor must get TennCare's OK **before** TennCare will pay for it.

What if your drug needs an OK but the doctor didn't get one?

Call your doctor right now. Ask your doctor to:

- Call First Health to get TennCare's OK for this drug.
- OR, change your prescription to one that doesn't need an OK.

It may take a few days to get TennCare's OK or a different prescription.

Until then, the **drug store does not have to give you any of the drug.**

If the pharmacist thinks it's an **emergency**, they can give you enough for 3 days.

In an emergency, TennCare will pay for that much. You can only get a 3-day supply one time for the same prescription. Even in an emergency, TennCare won't pay for any of the drug if:

- You have already gotten 5 drugs or 2 brand name drugs this month.
- OR, it is a drug TennCare never covers.
- OR, it is too soon to fill the prescription.

What if your doctor gets an OK or changes your prescription?

Come back to the drug store to pick up your medicine.

Don't have a ride back to the drugstore? Call your TennCare plan right away.

What if your doctor asks for an OK and TennCare says NO?

TennCare will send you a letter about why they said no.

The letter will say how to appeal if you think they made a mistake.

What if your doctor doesn't ask for TennCare's OK or change your prescription?

Then, you can ask TennCare to OK your medicine. Call **1-800-639-9156**.

TennCare will decide within 3 business days if they will OK this prescription.

We do not allow unfair treatment in TennCare. No one is treated differently because of race, color, birthplace, language, sex, age, or disability. Do you think you've been treated unfairly? Then call the Family Assistance Service Center for free at **1-866-311-4287**.



Can't get your medicine from TennCare?

Your doctor needs to know that you won't be taking the medicine. **Call your doctor right away.** Tell your doctor why you can't get your medicine. See if your doctor can help with the problem.

Later, you'll get a letter from TennCare that says why you couldn't get your medicine. If you think TennCare made a mistake, you can appeal. That letter will say how to appeal. An appeal is one way to fix problems with TennCare. You **only** have **30 days** to appeal.

Have questions? Need help? Want to appeal?

Call TennCare Solutions for free at **1-800-878-3192**.

They can help solve many problems **before** you have to appeal. They can also take your appeal over the phone.

Do you live in a nursing home? OR do you get other long term care that TennCare pays for? Then you should not be turned down for having too many prescriptions in one month. If this happens, call TennCare Solutions at **1-800-878-3192**.

We do not allow unfair treatment in TennCare. No one is treated differently because of race, color, birthplace, language, sex, age, or disability. Do you think you've been treated unfairly? Then call the Family Assistance Service Center for free at **1-866-311-4287**.

¿No puede obtener su medicina mientras TennCare no la autorice?



En el caso de algunas medicinas, su médico tiene que obtener la autorización de TennCare **para** que TennCare la pague.

¿Qué debe hacer si necesita una autorización para su medicina pero el médico no la obtuvo?

Llame al médico ahora mismo. Pídale a su médico que:

- Llame a First Health para obtener la autorización de TennCare para esta medicina.
- O, cambie su receta a una que no requiere autorización.

Es posible que tarde unos cuantos días para obtener la autorización de TennCare o una receta diferente.

Mientras tanto, **la farmacia no tiene que darle ninguna parte de la medicina.**

Si el farmacéutico piensa que es una **emergencia**, le puede dar suficiente para 3 días.

En caso de una emergencia, TennCare pagará esa cantidad. Usted sólo puede obtener un suministro para 3 días de la misma medicina una sola vez. Aunque sea emergencia, TennCare no pagará ninguna parte de la medicina si:

- Ya ha recibido 5 medicamentos o 2 medicamentos de marca este mes.
- O, si es una medicina que TennCare nunca cubre.
- O, si es demasiado pronto para darle un reabastecimiento.

¿Qué debe hacer si su médico obtiene una autorización o cambia su receta?

Regrese a la farmacia a recoger su medicina.

¿No tiene manera de volver a la farmacia? Llame a su plan TennCare inmediatamente.

¿Qué ocurrirá si su médico pide una autorización y TennCare dice que NO?

TennCare le enviará una carta explicándole por qué dijeron que no.

En la carta le explicarán cómo apelar si piensa que cometieron un error.

¿Qué debe hacer si el médico no pide la autorización de TennCare o no cambia su receta?

Entonces, usted le puede pedir a TennCare que autorice su medicina. Llame al **1-800-639-9156.**

TennCare decidirá en un plazo de 3 días hábiles si autorizarán esta receta médica.

TennCare no permite el trato injusto. Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, color, lugar de nacimiento, idioma, sexo, edad o incapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? Entonces, llame gratis al Centro de Servicio para Asistencia Familiar al **1-866-311-4290.**



¿No puede obtener su medicina por medio de TennCare?

Su médico debe saber que usted no estará tomando la medicina. **Llame al médico ahora mismo.** Infórmele a su médico por qué no puede obtener su medicina. Vea si el médico le puede ayudar con el problema.

Después le llegará una carta de TennCare que dice por qué no pudo obtener su medicina. Si piensa que TennCare cometió un error, usted puede presentar una apelación. En la carta se le explicará cómo presentar la apelación. Una apelación es una manera de corregir problemas con TennCare. Usted tendrá **solamente 30 días** para apelar.

¿Tiene preguntas? ¿Necesita ayuda? ¿Desea apelar?

Llame gratis a TennCare Solutions al **1-800-878-3192.**

Ellos pueden ayudarle a resolver muchos problemas **antes** de que tenga que apelar.

También pueden aceptar su apelación por teléfono.

¿Vive en una casa de convalecencia? ¿O está recibiendo atención a largo plazo que TennCare paga? Entonces no le deberían negar la medicina por tener demasiadas recetas médicas en un mes. Si eso ocurre, llame a TennCare Solutions al **1-800-878-3192.**

TennCare no permite el trato injusto. Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, color, lugar de nacimiento, idioma, sexo, edad o incapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? Llame gratis al Centro de Servicio para Asistencia Familiar al **1-866-311-4290.**