



TennCare Pharmacy Program  
C/O: SXC Health Solutions, Inc.  
PO Box 4496  
Lisle, IL 60532-9494

**¿Necesita ayuda especial?**

Llame gratis al **1-800-878-3192**.

**El gobierno federal dice que los doctores que aceptan Medicaid deben escribir sus recetas médicas en un papel especial. El papel se llama “cuaderno de recetas resistente a las falsificaciones”.**

El \_\_\_\_\_, usted le pidió a TennCare que pagara su receta para esta medicina o medicinas:

**TennCare no puede pagar esta medicina porque la receta está escrita en el tipo de papel incorrecto. Eso significa que NO es un beneficio con cobertura.**

(“Beneficios” son la atención médica y la medicina que TennCare paga.)

El gobierno federal, la ley de Tennessee y las reglas de TennCare le confieren al Estado el derecho de no cubrir este medicamento. [42 U.S.C. 1396r-8 (d), 1396b (i)(23); State Plan Amendment TN 2005-5 (6/1/05); State Plan Amendment TN 2005-015 (effective 1/1/06); TCA 71-5-102 (d); TennCare Rules 1200-13-13-.04, 1200-13-13-.10, 1200-13-14-.04, 1200-13-14-.10]

**¿Piensa que cometimos un error?** ¿Usó su médico un cuaderno de recetas resistente a las falsificaciones? Si es así, usted puede presentar una apelación.

## **Cómo presentar una apelación de TennCare**

Usted tiene **40 días a partir de la fecha en esta página** para presentar su apelación. Durante su apelación **no** pagaremos este medicamento. PERO, si usted gana su apelación, usted nos puede pedir que le reembolsemos.

**Después de 40 días, es demasiado tarde para apelar.**

Cuando usted apela, lo que hace es pedir presentarse ante un juez para decirle el **error** que usted piensa que TennCare cometió. A eso se le llama una audiencia imparcial. **Las razones por las cuales puede tener una audiencia imparcial incluyen:**

- Su doctor **sí** usó un cuaderno de recetas resistente a la falsificación para escribirle su receta médica. La ley Federal dice que los farmacéuticos solamente pueden aceptar recetas escritas en ese tipo de papel.

**Si decidimos que usted tiene razón, pagaremos esta medicina.**

**¿Qué pasa si decidimos que usted no tiene la razón?** Si usted continúa pensando que cometimos un error acerca de un dato, puede tener una audiencia imparcial. Si usted **no** piensa que cometimos un error acerca de un dato, usted **no puede** tener una audiencia imparcial.

### PBM 3 NCov handout

Usted **no** tiene derecho a una audiencia imparcial tan sólo porque no le gusta esta decisión o porque piensa que le causará problemas. Eso significa que **usted no obtendrá una audiencia si** la única razón de su apelación es algo como:

- Usted piensa que TennCare debería pagar esta medicina, que debería ser un beneficio con cobertura.
- Usted está tomando este medicamento ahora.
- Usted piensa que TennCare ha pagado esta medicina antes, bien sea para usted o para otra persona.
- Esta medicina sirve para tratar un problema de salud o de salud mental que usted padece.
- Usted no tiene ninguna otra manera de pagar esta medicina.
- Usted no está de acuerdo con la ley que dice que los doctores deben usar un cuaderno para recetas resistente a la falsificación.
- Usted o su doctor piensan que la medicina es médicamente necesaria. PERO, TennCare no la quiere pagar.

**La gente que miente a propósito para obtener servicios de TennCare puede estar sujeta a multas o encarcelamiento.**

Esto es lo **que usted tendrá que decirnos en su apelación:**

- Su **nombre** (el nombre de la persona que necesita la medicina)
- Su **número de Seguro Social** o el número de su tarjeta TennCare (Si no tiene esos números, dénos su fecha de nacimiento. Incluya el mes, día y año.)
- El **nombre de la medicina** que pidió que TennCare pagara
- El **error específico** que usted piensa que TennCare cometió, por ejemplo:
  - Su doctor **sí** usó un cuaderno de recetas resistente a la falsificación para escribirle su receta médica.

Para asegurarnos de que podamos comunicarnos con usted sobre su apelación, **díganos también:**

- Su **dirección postal actual**
- El nombre de la persona a quien debemos llamar si tenemos preguntas sobre su apelación
- Un **número de teléfono durante el día** para comunicarnos con esa persona

**¿Su apelación es para medicina que ya recibió y que ya pagó? ¿Nos está pidiendo que le reembolsemos?** Si es así, entonces también nos debe decir:

- La **fecha** en que recibió la medicina
- El nombre de la **farmacia** donde obtuvo la medicina (si la tiene, incluya la **dirección y número de teléfono de la farmacia**).

**Y nos tiene que enviar por fax o por correo**

- una **copia de un recibo** que compruebe que usted pagó la medicina, y
- una **nota firmada por la farmacia** a la que usted le dio la receta médica. La nota debe decir que la receta:
  - estaba escrita en papel contra falsificaciones O
  - la pidieron por teléfono o por fax O
  - fue enviada a la farmacia directamente desde la computadora del consultorio del médico (electrónicamente)

Si **no** nos proporciona toda la información que necesitamos, es posible que no podamos decidir sobre su apelación. Es posible que **no** le den una audiencia imparcial.

Después de que obtenga toda su información, hay **3 maneras de presentar una apelación.**

**Recuerde:** Usted tiene **SOLAMENTE 40 días a partir de la fecha de la página 1** para presentar su apelación.

1. **Correo.** Usted puede enviar una hoja de apelación **o** una carta referente a su problema a:

**TennCare Solutions**  
**P.O. Box 000593**  
**Nashville, TN 37202-0593**

Para imprimir una página de apelación que está en la Internet, vaya a:

**www.tn.gov/tenncare/** . Haga clic en “Member/Applicant” y luego en “File a Medical Appeal”. O, para que TennCare le envíe una hoja de apelación por correo, llámelos gratis al **1-800-878-3192**.

2. **O por fax.** Si lo desea, puede enviar la hoja de apelación o una carta gratuitamente por fax al **1-888-345-5575**.
3. **O llame.** Usted puede llamar a TennCare Solutions gratis al **1-800-878-3192**. A menos que sea una emergencia, llame durante horas hábiles. Las horas hábiles son de lunes a viernes de las 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., hora del centro. Si tiene una emergencia, puede llamar a cualquier hora.

**¿Piensa que tiene una emergencia?** Usualmente las apelaciones se deciden en un plazo de **90 días** de haber sido presentadas. PERO, **si tiene una emergencia**, es posible que no pueda esperar 90 días. **Una emergencia significa que si usted no obtiene la atención médica o la medicina antes de 90 días:**

- Correrá riesgo de problemas graves de salud O podría morir.
- O, le causará graves problemas del corazón, los pulmones u otras partes del cuerpo.
- O, tendrán que hospitalizarlo.

**¿SIGUE pensando que tiene una emergencia?** Si es así, puede pedirle a TennCare una apelación de emergencia. Su apelación podría ser **más rápida** si su **doctor firma su apelación diciendo que es una emergencia**. ¿Qué debe hacer si su doctor **no** firma su apelación pero usted **pide** una apelación de emergencia? Si usted lo pide, TennCare le **dará** una apelación de emergencia para medicina que TennCare **puede** pagar.

PERO, algunas clases de atención médica **nunca** se consideran una emergencia. Para obtener una lista de esos tipos de atención médica, pídasela a TennCare. La lista incluye las medicinas que **no tienen cobertura** mediante TennCare. Si usted pide una apelación de emergencia, evaluaremos su caso otra vez. ¿Y si seguimos pensando que este medicamento **no está cubierto**? Entonces, TennCare **no** puede darle una apelación de emergencia, aunque usted o su doctor la pidan. TennCare decidirá su apelación en un plazo de 90 días.

**¿Necesita ayuda con esta carta o para presentar una apelación?** ¿Es porque padece algún problema de salud física, de salud mental o de aprendizaje o porque tiene una discapacidad? **O** ¿necesita ayuda en otro idioma? Si es así, usted tiene derecho a obtener ayuda y TennCare le puede ayudar. Llámenos al **1-800-878-3192**. Alguien que tenga derecho legal de actuar en su nombre también puede presentar una apelación en su nombre.

- ¿Padece una enfermedad mental y necesita ayuda con esta carta?  
En la línea de representación y abogacía de TennCare Partners (TPAL) le pueden ayudar.  
Llámelos gratis al **1-800-758-1638**.
- Si tiene un problema de audición o de habla, nos puede llamar a TennCare por máquina TTY/TDD. Nuestro número **TTY/TDD** es **1-866-771-7043**.

Servicios Legales o Ayuda Legal podrían ayudarle gratuitamente con su apelación.

Con esta carta se incluye una lista de sus oficinas.

**TennCare no permite el trato injusto.** Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, religión, idioma, sexo, edad o discapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? ¿Tiene más preguntas o necesita más ayuda? Si piensa que lo han tratado injustamente, llame gratis al Centro de Servicio para Asistencia Familiar al **1-866-311-4290**.