

## Can't get your medicine until TennCare OKs it?

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

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

**Call your doctor right now.** Ask your doctor to:

- Call your TennCare pharmacy plan to get the OK for this medicine.
- Or, change your prescription to one that doesn't need an OK.

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

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

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

In an emergency, TennCare will pay for that much.

Do you or your doctor think that getting some of this drug **now** is an emergency? **Tell your pharmacist why you think it's an emergency.** You can only get a 3-day supply one time for the same prescription. But, TennCare **can't** pay for any of the medicine if:

- You're limited to 5 prescriptions or 2 brand name prescriptions per month, **and** you've already gotten that many this month.
- Or, it's a medicine TennCare never covers.
- Or, it's 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 drug store? Call your TennCare health plan right away.

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

TennCare will send you a letter about why they told your doctor 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 in a different way because of race, color, birthplace, religion, language, sex, age, or disability. Do you think you've been treated unfairly? Do you have more questions? Do you need more help? You can make a **free call** to TennCare Connect at **855-259-0701**.

## 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.

You'll get a letter from TennCare that says why you can't get your medicine.

- If your medicine needs an OK, it will say how to get one.
- Or, it will say how to appeal if you think TennCare made a mistake. An appeal is one way to fix problems with TennCare. **You only have 30 days to appeal.**

### Do you have questions or need help? Or do you want to file an appeal?

Call your health plan first. Their free phone number is on your TennCare card. If you still have problems AFTER you call your health plan, call TennCare Solutions for free at **800-878-3192**.

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

Are you under 21 years old? 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 **800-878-3192**.

### We do not allow unfair treatment in TennCare.

No one is treated in a different way because of race, color, birthplace, religion, language, sex, age, or disability. Do you think you've been treated unfairly? Do you have more questions? Do you need more help? You can make a **free call** to TennCare Connect at **855-259-0701**.

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

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

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

**Llame al doctor ahora mismo.** Pídale a su doctor que:

- Llame al plan de farmacia de TennCare para obtener la autorización para esta medicina.
- O bien, pídale que le 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 podría dar suficiente para 3 días.

En caso de una emergencia, TennCare pagará esa cantidad.

¿Piensa usted o su doctor que recibir parte de esta medicina **ahora** es una emergencia? **Dígale al farmacéutico por qué piensa que es una emergencia.** Solamente le pueden dar un suministro para 3 días de la misma medicina una vez. Pero, TennCare **no puede** pagar ninguna parte de la medicina si:

- Usted tiene un límite de 5 medicinas con receta o 2 medicinas de marca al mes, **y** usted ya recibió esa cantidad 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 doctor 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 de seguro médico de TennCare inmediatamente.

**¿Qué debe hacer si su doctor pide una autorización y TennCare dice que NO?**

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

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

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

Entonces **usted** le puede pedir a TennCare que le autorice la 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 de la piel, lugar de nacimiento, religión, idioma, sexo, edad o discapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? ¿Tiene más preguntas? ¿Necesita más ayuda? Puede **llamar gratis** a TennCare Connect al **1-855-259-0701**.

## ¿No puede obtener su medicina por medio de TennCare?

Su doctor tiene saber que usted no estará tomando la medicina. **Llame a su doctor inmediatamente.** Dígale a su doctor por qué no puede obtener su medicina. Vea si el doctor le puede ayudar con el problema.

Usted recibirá una carta de TennCare que dice por qué no pueden darle su medicina.

- Si su medicina requiere una autorización, la carta le dirá cómo obtenerla.
- O, la carta dirá cómo apelar si piensa que TennCare cometió un error. Una apelación es una manera de corregir problemas con TennCare. **Usted tendrá solamente 30 días para apelar.**

### ¿Tiene preguntas o necesita ayuda? O, ¿desea terminar su apelación?

Llame a su plan de seguro médico primero. El teléfono gratuito se indica en su tarjeta de TennCare. Si aún tiene preguntas DESPUÉS de llamar a su plan de seguro médico, 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.

¿Es menor de 21 años de edad? ¿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 de la piel, lugar de nacimiento, religión, idioma, sexo, edad o discapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? ¿Tiene más preguntas? ¿Necesita más ayuda? Puede **llamar gratis** a TennCare Connect al **1-855-259-0701**.