

Having problems getting health care from TennCare?

Call your health plan first. Their free phone number is on your TennCare card.

Don't have your card? OR, still have problems AFTER you call your health plan? Then, call TennCare Solutions for free at **1-800-878-3192**. They can help you with your problem OR help you file an appeal. An appeal is one way to fix problems with TennCare.

You have the right to appeal if:

- TennCare says **NO** when you ask for health care.
- OR, TennCare stops or changes your health care.
- OR, you have to wait too long to get health care.
- OR, you have health care bills you think TennCare should have paid for, but didn't.
- OR, there's some other reason you can't get health care when you need it.

You **only** have **30 days** to appeal after you find out that there is a problem. You can **ask someone to help you file an appeal**.

Usually, your appeal is decided within **90 days** after you file it. What if you can't wait 90 days for your health care or medicine? **If you have an emergency**, your appeal can be decided sooner—usually within 31 days (but sometimes up to 45 days).

An emergency means if you don't get the care sooner than 90 days:

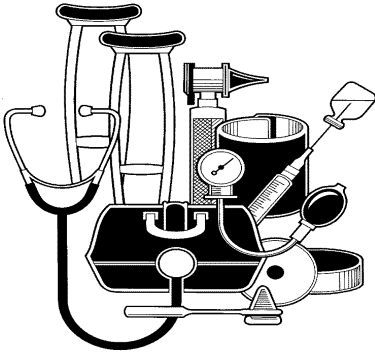
- You will be at risk of serious health problems OR you may die.
- OR, it will cause serious problems with your heart, lungs, or other parts of your body.
- OR, you will need to go into the hospital.

If you think you have an emergency, you can ask TennCare for an emergency appeal. Your appeal may go **faster** if your **doctor signs your appeal saying that it is an emergency**. What if your doctor **doesn't** sign your appeal, but **you ask** for an emergency appeal? **TennCare will ask your doctor** if your appeal is an emergency. If your **doctor** says it's **not** an emergency, TennCare will decide your appeal within 90 days.

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.

We do not allow unfair treatment in TennCare. No one is treated differently because of race, color, birthplace, religion, language, sex, age, or disability. Do you think you've been treated unfairly? Then call the Tennessee Health Connection for free at **1-855-259-0701**.



¿Tiene problemas para obtener atención médica en TennCare?

Llame a su plan de salud primero. El teléfono gratuito se indica en su tarjeta de TennCare.

¿No tiene su tarjeta? O, ¿sigue teniendo problemas DESPUÉS de haber llamado a su plan de salud? Entonces, llame a TennCare Solutions gratis al **1-800-878-3192**. Ellos le pueden ayudar con su problema O le pueden ayudar a presentar una apelación. Una apelación es una manera de corregir problemas con TennCare.

Usted tiene el derecho de apelar si:

- TennCare dice que **NO** cuando usted pide atención médica.
- O, TennCare suspende o cambia su atención médica.
- O, tiene que esperar demasiado tiempo para recibir atención médica.
- O, tiene cuentas de atención médica que usted piensa que TennCare debería haber pagado pero no lo hizo.
- O, hay alguna otra razón por la cual no puede obtener la atención médica cuando la necesita.

Usted **solamente** tiene **30 días** para apelar después de enterarse de que hay un problema.

Usted puede **pedirle a alguien que le ayude a presentar una apelación**.

Usualmente las apelaciones se deciden en un plazo de **90 días** de haber sido presentadas. ¿Qué debe hacer si no puede esperar 90 días para acudir al médico o tomar su medicina? **Si tiene una emergencia**, su apelación se puede decidir más pronto, usualmente en un plazo de 31 días (pero a veces hasta 45 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.

Si usted piensa que tiene una emergencia, puede pedirle a TennCare una apelación de emergencia. Su apelación podría ser **más rápida** si su **médico firma su apelación diciendo que es una emergencia**. ¿Qué debe hacer si su médico **no** firma su apelación pero usted **pide** una apelación de emergencia? **TennCare le preguntará a su médico** si su apelación es una emergencia. Si su **médico** dice que **no** es una emergencia, TennCare decidirá su apelación en un término de 90 días.

¿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.

TennCare no permite el trato injusto. Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, color, lugar de nacimiento, religión, idioma, sexo, edad o incapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? Entonces, llame gratis a Tennessee Health Connection al **1-855-259-0701**.