



## ¿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**.