



STATE OF TENNESSEE
BUREAU OF TENNCARE
P.O. Box 20007
Nashville, Tennessee 37202

Do you need help?

- Call **1-800-639-9156** for free.

Versión en español atrás

Today, _____, _____ **can't** get this drug:
Date Member Name Member SSN

- _____
Drug Name

WHY? Your doctor must get TennCare's **OK before** TennCare will pay for this medicine. (It's called a "**prior authorization**" or "**PA.**")

What can you do? FIRST, call your doctor. Your drug store will try to call your doctor. **BUT**, you still need to call your doctor too. Tell your doctor you couldn't get your medicine. Ask if you still need this drug or one like it. If your doctor says you do, tell him he has to get an OK from TennCare. Ask your doctor to do **one** of these things **right away**:

- Call First Health to get an OK for this medicine
- **OR**, change your prescription to a drug that doesn't need an OK.

What if your doctor gets an OK or changes your prescription? Then, you'll get the drug your doctor prescribed. You'll have to go back to the drug store to pick it up.

What if your doctor asks for an OK and we say no? Then, we'll send you a letter that says why we turned you down. It will also say how to appeal if you think we made a mistake.

What if your doctor DOESN'T call for an OK or change your prescription? Then, you can call **1-800-639-9156**.

When you call, please **have** these **3 things**:

1. **This page** with the **name of the drug** that needs an OK, **AND**
2. Your **doctor's name** and **phone number**, **AND**
3. The **name and phone number** of your **drug store**.

REMEMBER: Call your doctor **FIRST**. That's the easiest way to get an OK. If you still need help **after** you've called your doctor, then call **1-800-639-9156**.

We may ask you questions about your health problems. If we need more information, we'll try to call your doctor. We'll decide if you have an OK to get this drug within 3 business days. (Business days don't include weekends or holidays.)

If you get an OK or a different prescription, we'll send you a letter. It will say that you'll get the drug your doctor prescribed. You'll have to go back to the drug store to pick it up.

What if you don't get an OK? Then, we'll send you a different letter that says why we turned you down. It will also say how to appeal if you think we made a mistake.

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



STATE OF TENNESSEE
BUREAU OF TENNCARE
P.O. Box 20007
Nashville, Tennessee 37202

¿Necesita ayuda?

- Llame gratis al **1-800-639-9156**

Version in English on other side

Hoy, _____, _____ **no** puede obtener esta medicina:

Date

Member Name

Member SSN

•

Drug Name

¿POR QUÉ? El doctor tiene que obtener la autorización de TennCare para que TennCare pague esta medicina. (A eso se le llama “**autorización previa.**”)

¿Qué puede hacer? PRIMERO, llame a su doctor. La farmacia tratará de llamar a su doctor. PERO, usted también tiene que llamar a su doctor. Infórmele al doctor que no pudo obtener su medicina. Pregúntele si todavía necesita esta medicina o una parecida. Si le dice que sí la necesita, dígame que tiene que obtener la autorización de TennCare. Pídale a su doctor que haga **una** de estas cosas **inmediatamente:**

- Llamar a First Health para obtener una autorización para esta medicina.
- O, cambiar su receta médica a una medicina que no requiere autorización.

¿Qué ocurrirá si su doctor obtiene una autorización o le cambia su receta médica? Entonces, usted obtendrá la medicina que el doctor le recetó. Tendrá que volver a la farmacia a recogerla.

¿Qué ocurrirá si su doctor pide una autorización y **decimos que no?** Entonces, le enviaremos una carta que dice por qué no lo autorizamos. También le dirá cómo apelar si piensa que cometimos un error.

¿Qué ocurrirá si su doctor **NO llama para obtener una autorización o no le cambia su receta médica?** Entonces, usted puede llamar al **1-800-639-9156**.

Cuando usted llame, **tenga** preparadas estas **3 cosas:**

1. Esta hoja con el **nombre del medicamento** que necesita autorización **Y**
2. El **nombre y número de teléfono de su doctor Y**
3. El **nombre y número de teléfono de su farmacia.**

RECUERDE: PRIMERO llame a su doctor. Esa es la manera más fácil de obtener una autorización. Si todavía necesita ayuda **después** de haber llamado a su doctor, entonces llame al **1-800-639-9156**. Es posible que le hagamos preguntas sobre sus problemas de salud. Si necesitamos más información, trataremos de llamar a su doctor. Nosotros decidiremos en un plazo de 3 días hábiles si podemos darle la autorización para esta medicina. (Los días hábiles no incluyen fin de semana ni días festivos.)

Si se le autoriza otra receta médica, le enviaremos una carta. En la carta se le informará que usted obtendrá la medicina que el doctor le recetó. Tendrá que volver a la farmacia a recogerla.

¿Qué ocurrirá si **no obtiene una autorización?** Entonces, le enviaremos una carta diferente que dice por qué no lo autorizamos. También le dirá cómo apelar si piensa que cometimos un error.

TennCare no permite el trato injusto. Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, color de la piel, lugar de nacimiento, idioma, sexo, edad o discapacidad. ¿Cree que lo han tratado injustamente? ¿Tiene 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**.