

Amerigroup Community Care

Cómo presentar una apelación de TennCare

Puede obtener una hoja para apelación en tn.gov/tenncare. Haga clic en “Members/Applicants” (Miembros/Solicitantes) y luego haga clic en “[How to file a medical appeal](#)” (Cómo presentar una apelación médica). O bien, TennCare puede enviarle una página de apelación por correo. Los puede llamar gratis al 1-800-878-3192.

Tres maneras de presentar su apelación:

1. Por correo. Usted puede enviar una hoja de apelación o una carta referente a su problema a:
TennCare Member Medical Appeals
P.O. Box 000593
Nashville, TN 37202-0593
2. Por fax. Puede enviar la hoja de apelación o una carta gratis por fax al 1-888-345-5575.
3. Por teléfono. Puede llamar gratis a TennCare al **1-800-878-3192**. Atienden de lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m., horario del Centro.

Qué decir en su carta de apelación:

Cuando usted presenta una apelación, lo que hace es pedir la oportunidad de presentarse ante un juez para explicarle sobre un error que usted piensa que TennCare cometió. A eso se le llama una audiencia imparcial. Para tener una audiencia imparcial, usted debe enviarles toda esta información:

- Su nombre
- Su número de Seguro Social o el número de su tarjeta TennCare (Si no tiene esos números, proporcione su fecha de nacimiento).
- Su dirección postal actual
- El nombre de la persona a quien deben llamar si tienen preguntas sobre su apelación
- Un número de teléfono durante el día para esa persona
- El tipo de atención sobre la que está apelando
- El tipo de error que piensa que cometimos (El error debe ser algo que de estar usted en lo correcto, significa que TennCare pagará la atención médica).
- Si su apelación es por atención que ya recibió, entonces:
 - La fecha en que recibió la atención y
 - El nombre del doctor o lugar que lo atendió. Incluya la dirección y el número de teléfono si los tiene.

Qué documentos enviar con su apelación:

- Si usted pagó la atención médica y quiere un reembolso:

- Una copia del recibo que compruebe que usted pagó la atención. Si no lo tiene, pídale a su doctor, farmacia u otro lugar otra copia.
- Si no ha pagado la atención, pero recibe una factura:
 - Una copia de la factura, incluida la fecha en que recibió la factura por la atención. No puede usar una cuenta de la agencia de cobros.

¿Y si usted **no** le da a TennCare toda la información y todos los papeles que necesitan? Quizás no puedan tramitar su apelación. Y por eso posiblemente **no** le den una audiencia imparcial.

Usted mismo puede presentar una apelación. O bien, puede permitir que un amigo, familiar, abogado u otra persona hable por usted. Su **doctor** también puede apelar por usted. Pero, él o ella debe tener **su autorización por escrito** para hacerlo. Para darle autorización a su doctor, escriba toda la información a continuación en una hoja de papel:

- **Su nombre**
- **Fecha de nacimiento**
- **Nombre del doctor y**
- **Su autorización para que él o ella apele en su nombre**

Luego, envíe ese papel por fax o por correo a TennCare (vea **Tres maneras de presentar su apelación** para la dirección y el número de fax). ¿Y si no le envía su autorización por escrito y su doctor solicita una apelación? TennCare le enviará una hoja que debe completar, firmar y devolverles.

¿Piensa que tiene una emergencia?

Usualmente las apelaciones se deciden en un plazo de 90 días de haber sido presentadas. Pero, si piensa que tiene una emergencia y su plan de seguro médico está de acuerdo, tendrá una apelación **acelerada**. Una apelación acelerada se decide en aproximadamente una semana. (Podría tardar más si su plan de seguro médico necesita más tiempo para obtener sus expedientes médicos.)

Una emergencia significa que esperar 90 días para una decisión de “sí” o “no” podría poner en peligro su vida o su salud física o mental. Si usted piensa que tiene una emergencia, puede pedirle a TennCare una apelación acelerada llamando al **1-800-878-3192**.

Su doctor puede ayudarle completando un “Provider’s Expedited Appeal Certificate” (Certificado de apelación acelerada del proveedor). Él o ella puede obtener la hoja en el sitio web de TennCare. Vaya a tn.gov/tenncare. Haga clic en “Providers” (Proveedores) y luego haga clic en “[Miscellaneous Provider Forms](#)” (Formas de proveedores diversos). Su doctor debe enviar por fax este certificado y sus expedientes médicos a TennCare.

TennCare y su plan de seguro médico evaluarán su apelación y decidirán si debe ser acelerada. **Si es así**, usted recibirá una decisión sobre su apelación en una semana. (Recuerde que podría tardar más si su plan de seguro médico necesita más tiempo para obtener sus expedientes médicos.)

Spanish: Español

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-600-4441 (TRS: 711).

Kurdish: کوردی

ئاگاداری: ئەگەر بە زمانی کوردی قەسە دەکەیت، خزمەتگوزاریەکانی یارمەتی زمان، بەخۆراییی، بو تو بەردەستە. پەڕه‌ندی بە

1-800-600-4441 (TRS 711) بکە.

Do you need help with your health care, talking with us, or reading what we send you? Call us for free at: 1-800-600-4441 (TRS: 711).

We obey federal and state civil rights laws. We do not treat people in a different way because of their race, color, birth place, language, age, disability, religion, or sex. Do you think we did not help you or treated you differently? Then call 1-800-600-4441 (TRS 711) or TennCare 855-857-1673 (TRS 711) for free.