

## Amerigroup Community Care

### Get help for recent tornados and severe weather in TN

**Q: How can I get help?**

A: FEMA Disaster Assistance can help with your immediate needs. To find out if you're eligible for disaster assistance, apply online at [disasterassistance.gov](http://disasterassistance.gov) or call 1-800-621-3362.

**Q: Where can I get the latest updates on the tornado and severe weather event?**

A: Get the latest updates from Tennessee Emergency Management Association on their [website](#) or you can download the free ReadyTN mobile app from the [Google Play](#) or [App store](#). Your County's Emergency Management Agency (EMA) is also a great resource. Find your local [EMA contact information](#).

**Q: How do I find a shelter?**

A: Call the American Red Cross at 1-800-RED-CROSS or go to their [website](#) to find a shelter near you.

**Q: Do I need to leave or stay where I am?**

A: Listen to your local radio and TV stations to hear what they're telling people to do to stay safe. These stations get their information from official government sources. Follow what they tell you to do. Find your local news weather warnings at [www.nws.noaa.gov](http://www.nws.noaa.gov).

**Q: How do I find a family member or loved one?**

A: Call the American Red Cross at 1-800-RED-CROSS. You can search their website for a missing person or register them as being "missing," but in a shelter. Please go to the **Family in the US** section of this page: <https://www.redcross.org/get-help/disaster-relief-and-recovery-services/contact-and-locate-loved-ones.html>

**Q: How do I find my lost pet?**

A: Call your local animal control facility or SPCA/animal shelter.

**Q: How do I replace my Amerigroup Community Care ID card if it is lost or stolen?**

A: You can get your get digital ID card by logging in to the Amerigroup mobile app. Or you can log in to your secure account and request one. You can also call Member Services at **1-800-600-4441 (TRS 711)** if you have TennCare; **1-866-840-4991 (TRS 711)** if you have CHOICES or ECF CHOICES, and ask for a new one to be sent to you.

**Q: Can I see a doctor right away?**

A: If you have an emergency, like trouble breathing, call 911 right away. You can also go to an urgent care center near you for things like a fever if you can't get to your regular doctor. Find one using our [Find a Doctor](#) tool or online [provider directory](#).

**Q: Can I see a doctor who isn't in my plan?**

A: In most cases, you need to see a doctor in our plan for health care services. In an emergency, you can see any doctor or go to any hospital.

**Q: How do I get a refill for my prescriptions, extra medical supplies or replacement durable medical equipment?**

A: Call Member Services at **1-800-600-4441 (TRS 711)** if you have TennCare; **1-866-840-4991 (TRS 711)** if you have CHOICES or ECF CHOICES.

**Q: May pharmacists refill medications early?**

A: Yes. In an emergency, your doctor or provider can call the pharmacy directly and ask that your prescription is refilled early.

**Q: Do I get any extra Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) food benefits?**

A: Yes. If you have SNAP benefits, you can have food lost as a result of the tornados and severe weather replaced. Go to the closest office to you and fill out Form H1855, Affidavit for Nonreceipt or Destroyed Food Stamp Benefits.

**Q: I lost my SNAP Electronic Benefit Transfer (EBT) card. How can I get another one?**

A: Call 1-888-997-9444 or visit [connectebt.com](http://connectebt.com) to report a lost or stolen card.

**Q: How do I get my Women, Infants, and Children (WIC) benefits?**

A: WIC participants who are evacuated and lost or left behind WIC foods or formula can go to any open WIC clinic to get replacement food benefits. Visit [tn.gov/health/health-program-areas/fhw/wic.html](http://tn.gov/health/health-program-areas/fhw/wic.html) or call 615-741-7218.

**Q: How do I get new copies of important documents?**

A:

- Birth and death certificates  
Contact the [vital records office](#) where you were born or where someone died
  
- Driver's license, ID cards and vehicle titles  
1-866-849-3548  
<https://www.tn.gov/driver-services.html>
  
- Social Security cards  
To get a new card, you can:
  - Request a new one through your my Social Security account
  - Complete an application and mail it in
  - Go to your nearest Social Security office to get a new card in person.Find your [local office](#) to apply for a new card in person. Learn more about getting a [new card](#).

- Resident/green cards  
1-800-375-5283  
<https://www.uscis.gov/green-card/after-green-card-granted/replace-green-card>
- Passport  
1-877-487-2778  
<https://travel.state.gov/content/passports/en/passports/lost-stolen.html%20%20%20>
- Tax returns  
1-800-829-1040  
[www.irs.gov](http://www.irs.gov)

**Q: How do I find out about school closings and when schools will re-open?**

A: Local news stations are tracking school closings. Visit [News Channel 5](#), [WKRN](#) or [News 4](#) for the latest updates.

**Q: How do I find out about closed roads?**

A: The Tennessee Department of Transportation posts updates about road closures and public transportation. Call 615-741-2848 or visit their [website](#).

**Q: When is it safe to return to my home?**

A: The Tennessee Department of Transportation posts updates about road closures and public transportation. Call 615-741-2848 or visit their [website](#).

## Amerigroup Community Care

### Reciba ayuda para tornados recientes y tiempo severo en TN

**P: ¿Cómo la puedo conseguir?**

R: La Asistencia ante Desastres de FEMA puede ayudarle con sus necesidades inmediatas. Para averiguar si es elegible para asistencia por desastre, llene la solicitud en línea en [disasterassistance.gov](http://disasterassistance.gov) o llame al 1-800-621-3362.

**P: ¿Dónde puedo recibir las últimas noticias sobre el tornado y el acontecimiento de tiempo severo?**

R: Lea las últimas noticias de la Asociación para el Manejo de Emergencias de Tennessee (Emergency Management Association) en su [sitio web](#) o también puede descargar la aplicación móvil gratuita ReadyTN en [Google Play](#) o [Tienda de aplicaciones](#). La Agencia de Manejo de Emergencias (EMA) de su condado también es un excelente recurso. Encuentre la [información de contacto de EMA](#) de su localidad.

**P: ¿Cómo puedo encontrar un refugio?**

R: Llame a la Cruz Roja Americana al 1-800-RED-CROSS (1-800-733-2767) o vaya a su [sitio web](#) para encontrar un refugio cerca de usted.

**P: ¿Tengo que irme o quedarme donde estoy?**

R: Escuche las estaciones locales de radio y televisión para saber lo que están recomendando que la gente haga para mantenerse a salvo. Estas estaciones reciben su información de fuentes oficiales del gobierno. Haga lo que le digan que haga. Lea los avisos meteorológicos locales de noticias en [www.nws.noaa.gov](http://www.nws.noaa.gov).

**P: ¿Cómo encuentro a un familiar o ser querido?**

R: Llame a la Cruz Roja Americana al 1-800-RED-CROSS (1-800-733-2767). Puede buscar a una persona desaparecida en su sitio web o registrarla como “desaparecida”, pero en un refugio. Por favor vea la sección **Familia en los Estados Unidos (Family in the US)** de esta página: <https://www.redcross.org/get-help/disaster-relief-and-recovery-services/contact-and-locate-loved-ones.html>

**P: ¿Cómo puedo encontrar a mi mascota perdida?**

R: Llame al centro local de control de animales o SPCA/refugio de animales.

**P: ¿Cómo reemplazo mi tarjeta de identificación de Amerigroup Community Care si la pierdo o me la roban?**

R: Puede obtener su tarjeta de identificación digital iniciando sesión en la aplicación móvil de Amerigroup. O puede iniciar sesión en su cuenta segura y pedirla. También puede llamar a

Servicios al Miembro al **1-800-600-4441 (TRS 711)** si tiene TennCare; al **1-866-840-4991 (TRS 711)** si tiene CHOICES o ECF CHOICES y pedir que le envíen una nueva.

**P: ¿Puedo ir a un doctor de inmediato?**

R: Si tiene una emergencia, como dificultad para respirar, llame al 911 de inmediato. También puede ir a un centro de atención de urgencia cerca de usted para cosas como fiebre si no puede llegar a su médico de cabecera.

Encuentre uno usando nuestra búsqueda en línea, [Buscar un doctor](#) o en el [directorio de proveedores](#).

**P: ¿Me puede atender un doctor que no está en mi plan?**

R: En la mayoría de los casos, debe consultar a un doctor de nuestro plan para servicios de atención médica. En una emergencia, puede acudir a cualquier doctor o ir a cualquier hospital.

**P: ¿Cómo obtengo un resurtido de mis recetas, más suministros médicos o reemplazo de equipo médico duradero?**

R: También puede llamar a Servicios al Miembro al **1-800-600-4441 (TRS 711)** si tiene TennCare; al **1-866-840-4991 (TRS 711)** si tiene CHOICES o ECF CHOICES.

**P: ¿Los farmacéuticos pueden resurtir los medicamentos temprano?**

R: Sí. En una emergencia, su médico o proveedor puede llamar a la farmacia directamente y solicitar que le resurtan su receta antes de tiempo.

**P: ¿Recibiré algún beneficio alimenticio adicional del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP)?**

R: Sí. Si tiene beneficios de SNAP, le pueden reemplazar los alimentos que haya perdido como resultado de los tornados y el tiempo severo. Vaya a la oficina que le quede más cercana y complete el [Formulario H1855, declaración jurada para beneficios de cupones de alimentos no recibidos o destruidos \(Affidavit for Nonreceipt or Destroyed Food Stamp Benefits\)](#).

**P: Perdí mi tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) de SNAP. ¿Cómo puedo conseguir otra?**

R: Llame al 1-888-997-9444 o visite [connectebt.com](http://connectebt.com) para reportar su tarjeta perdida o robada.

**P: ¿Cómo recibo mis beneficios de Mujeres, Bebés y Niños (WIC)?**

R: Los participantes de WIC que hayan sido evacuados y perdieron o tuvieron que dejar alimentos o fórmula de WIC pueden ir a cualquier clínica abierta de WIC para pedir alimentos de reemplazo. Visite [tn.gov/health/health-program-areas/fhw/wic.html](http://tn.gov/health/health-program-areas/fhw/wic.html) o llame al 615-741-7218.

**P: ¿Cómo consigo nuevas copias de documentos importantes?**

R:

- Actas de nacimiento y defunción  
Comuníquese con la [oficina de registros vitales](#) donde usted nació o donde alguien murió
- Licencia de conducir, tarjetas de identificación y títulos de vehículos  
1-866-849-3548  
<https://www.tn.gov/driver-services.html>
- Tarjetas del Seguro Social  
Para obtener una nueva tarjeta, puede:
  - Solicitarla a través de su cuenta my Social Security
  - Completar una solicitud y enviarla por correo
  - Acudir a la oficina del Seguro Social más cercana para obtener una nueva tarjeta en persona.Busque la [oficina local](#) para solicitar una nueva tarjeta en persona. Averigüe más sobre cómo obtener una [tarjeta nueva](#).
- Tarjetas de residente/tarjetas verdes  
1-800-375-5283  
<https://www.uscis.gov/green-card/after-green-card-granted/replace-green-card>
- Pasaporte  
1-877-487-2778  
<https://travel.state.gov/content/passports/en/passports/lost-stolen.html%20%20%20>
- Declaraciones de impuestos  
1-800-829-1040  
[www.irs.gov](http://www.irs.gov)

**P: ¿Cómo me entero si las escuelas están cerradas y cuándo volverán a abrir?**

R: Las estaciones de noticias locales están haciendo seguimiento del cierre de escuelas. Visite [News Channel 5](#), [WKRN](#) o [News 4](#) para las últimas noticias.

**P: ¿Cómo me entero de los caminos cerrados?**

R: El Departamento de Transporte de Tennessee publica novedades sobre el cierre de carreteras y el transporte público. Llame al -741-2848-8669 o visite su [sitio web](#).

**P: ¿Cuándo es seguro regresar a mi casa?**

R: El Departamento de Transporte de Tennessee publica novedades sobre el cierre de carreteras y el transporte público. Llame al -741-2848-8669 o visite su [sitio web](#).