



## Member Complaint Form

Complete and mail or fax to:  
Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan)  
Attention: Appeals & Grievances  
7700 Forsyth Blvd.  
St. Louis, MO | 63105  
Fax: 1-844-273-2641

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan) will have a resolution to your complaint no later than 30 calendar days of the date you submit your complaint. If we need more information and the delay is in your best interest or if you ask for more time, we can take up to 14 more calendar days (44 calendar days total) to answer your complaint. However, if we take this extension, we will notify you or your representative. We can usually help you right away or at the most within a few days. If you are making a complaint because we denied your request for a “fast coverage decision” or a “fast appeal,” we will automatically give you a “fast” complaint. If you have a “fast” complaint, it means we will give you an answer within 24 hours. If you need help, call Member Services at 1-855-735-4398 (TTY: 711). Hours are from 8 a.m. to 8 p.m., Monday through Friday. After hours, on weekends and federal holidays, you may be asked to leave a message. Your call will be returned within the next business day.

Member’s Name (First and Last): \_\_\_\_\_

Member ID Number: \_\_\_\_\_ Member Date of Birth: \_\_\_\_\_

Relationship to Member\* (please choose one):  Self  Parent  Legal Guardian  Spouse

Other: \_\_\_\_\_

*\*If other than “Self” is selected, required proof of guardianship, power of attorney or an Appointment of Representative (AOR) Form will be required. The AOR Form can be found on our Resources/Materials webpage at [mmp.absolutetotalcare.com](http://mmp.absolutetotalcare.com).*

Name of Person Submitting the Complaint: \_\_\_\_\_

Phone Number: \_\_\_\_\_

Street Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Zip: \_\_\_\_\_ County: \_\_\_\_\_

Provider: \_\_\_\_\_

Complaint Type (please choose one):

- Abuse, Neglect, Exploitation
- Access to Services
- Service Request, Claim Payment Issue/Appeals
- Prescription Drug Request or Issue/Coverage Determination and Redetermination Process
- Customer Service
- Enrollment and Disenrollment
- Fraud and Abuse
- Marketing
- Privacy Issues
- Quality of Care

Is this complaint about your medications? (Please choose one):  Yes  No

If you answered **YES** above, do you have enough supply for the next seven days? (Please choose one):

Yes  No

What is your complaint? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

How can Wellcare Prime resolve your issue? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

What is the best way to reach you regarding this complaint? (Please choose one):  Phone  Email

Other: \_\_\_\_\_

Please provide further contact information (i.e., phone number, email address, etc.):

\_\_\_\_\_

Wellcare Prime by Absolute Total Care (Medicare-Medicaid Plan) is a health plan that contracts with both Medicare and South Carolina Healthy Connections Medicaid to provide benefits of both programs to enrollees.

***For Administrative Use Only***

*Complaint Number:* \_\_\_\_\_ *Date Received:* \_\_\_\_\_

## Multi-Language Insert

### Multi-Language Interpreter Services

ATENCIÓN: Si habla español, contamos con servicios de asistencia lingüística que se encuentran disponibles para usted de manera gratuita. Llame al **1-855-735-4398** (TTY: **711**), de 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes. Después del horario de atención, los fines de semana y días feriados federales, es posible que se le solicite dejar un mensaje. Se le devolverá la llamada el siguiente día hábil. La llamada es gratuita.

注意：如果您說中文，您可以免費獲得語言協助服務。請致電 **1-855-735-4398** (TTY: **711**)，服務時間為週一至週五，從早上 8 點到晚上 8 點。非服務時間、週末和聯邦假日，您可能需要留言。我們將在下一個工作日內回電給您。此為免付費專線。

ATTENTION : si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Appelez le **1-855-735-4398** (TTY : **711**) du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h. En dehors des heures d'ouverture et durant le week-end et les jours fériés, il vous sera peut-être demandé de laisser un message. Vous serez rappelé le jour ouvrable suivant. L'appel est gratuit.

LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi **1-855-735-4398** (TTY: **711**), từ 8 a.m. đến 8 p.m., Thứ Hai đến Thứ Sáu. Sau giờ làm việc, vào cuối tuần và ngày lễ liên bang, quý vị có thể được yêu cầu để lại tin nhắn. Cuộc gọi của quý vị sẽ được trả lời vào ngày làm việc tiếp theo. Cuộc gọi này được miễn phí.

HINWEIS: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen ein kostenloser Übersetzungsdienst zur Verfügung. Wählen Sie dafür **1-855-735-4398** (TTY: **711**) von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten, an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen werden Sie möglicherweise gebeten, eine Nachricht zu hinterlassen. Ihr Anruf wird innerhalb des nächsten Arbeitstages beantwortet. Der Anruf ist kostenlos.

ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вы можете бесплатно получить помощь переводчика. Позвоните по номеру **1-855-735-4398** (TTY: **711**), с 8 а.м. до 8 р.м. с понедельника по пятницу. В нерабочее время, в выходные дни и государственные праздники вас могут попросить оставить сообщение. Вам перезвонят на следующий рабочий день. Звонки бесплатные.

انتباه: في حال كنت تتحدث اللغة العربية، تتوفر لك خدمات مساعدة لغوية مجانية. اتصل على الرقم **1-855-735-4398** (TTY: **711**)، من الساعة 8 صباحًا ولغاية الساعة 8 مساءً من الاثنين إلى الجمعة. وقد يُطلب منك ترك رسالة بعد انتهاء ساعات العمل وفي عطلات نهاية الأسبوع والإجازات الفيدرالية. وستتم معاودة الاتصال بك خلال يوم العمل التالي. والاتصال مجاني.

ATENÇÃO: se falar português, estão disponíveis serviços de assistência gratuitos no seu idioma. Ligue para o número **1-855-735-4398** (TTY: **711**) de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00 às 20:00. Se ligar fora deste horário, num fim de semana ou num feriado federal, poderá ter de deixar mensagem. A sua chamada será devolvida no próximo dia útil. A chamada é gratuita.

ATANSYON: Si ou pale Kreyòl-Franse, sèvis asistans lang disponib gratis pou ou. Rele **1-855-735-4398** (TTY: **711**), soti lendi pou rive vandredi, de 8è am. pou 8è pm. Apre lè travay, nan wikenn ak jou konje federal yo, yo ka mande w pou kite yon mesaj. Y ap retounen w apèl la nan pwochen jou ouvrab la. Apèl la gratis.

УВАГА: якщо ви володієте українською мовою, вам безкоштовно доступні послуги мовної підтримки. Телефонуйте за номером **1-855-735-4398** (TTY: **711**) з 8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю. У неробочий час, у вихідні та державні свята вас можуть попросити залишити повідомлення. Ваш дзвінок буде оброблено протягом наступного робочого дня. Дзвінок безкоштовний.

توجه: اگر پشتو صحبت می کنید، خدمات کمک زبان، رایگان، در دسترس شما است. با شماره **1-855-735-4398** تماس بگیرید (TTY: **711**)، از 8 صبح تا 8 بعد از ظهر، از دوشنبه تا جمعه. پس از ساعات کاری، در تعطیلات آخر هفته و در تعطیلات فدرال، ممکن است از شما خواسته شود که پیامی بگذارید. تماس شما ظرف یک روز کاری آینده برگردانده خواهد شد. تماس رایگان است.

মনে রাখবেন: আপনি বাংলা ভাষাতে কথা বললে আপনার জন্য ভাষা সহায়তা পরিষেবাটি নিখরচায় আপনার জন্য রয়েছে। সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল ৪টা থেকে রাত্রি ৪টা অবধি **1-855-735-4398** (TTY: **711**), নম্বরে ফোন করুন। নির্ধারিত সময়ের পরে, সপ্তাহান্তের এবং ফেডেরাল ছুটির দিনগুলিতে আপনাকে মেসেজ রেখে যেতে বলা হতে পারে। পরবর্তী কাজের দিনে আপনাকে রিটার্ন কল করা হবে। এই কলটি নিঃশুল্ক।

توجه: اگر فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک زبان به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرد. با شماره **1-855-735-4398** تماس بگیرید (TTY: **711**)، از 8 صبح تا 8 بعد از ظهر، از دوشنبه تا جمعه. پس از ساعات کاری، در تعطیلات آخر هفته و در تعطیلات فدرال، ممکن است از شما خواسته شود که پیامی بگذارید. تماس شما ظرف یک روز کاری آینده برگردانده خواهد شد. تماس رایگان است.

VINI RE: Nëse flisni shqip, ju ofrohen shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi numrin **1-855-735-4398** (TTY: **711**), nga ora 8:00 deri në 20:00, nga e hëna në të premte. Pas këtij orari, gjatë fundjavave dhe pushimeve zyrtare federale, mund t'ju kërkohet të lini një mesazh. Telefonata juaj do të marrë përgjigje brenda ditës vijuese të punës. Telefonata është pa pagesë.

توجه: اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات کمک زبان به صورت رایگان در دسترس شما است. از دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 8 بعد از ظهر، با شماره **1-855-735-4398** (TTY: **711**) تماس بگیرید. در رخصتی های آخر هفته و در رخصتی های فدرال ایالتی، ممکن است از شما خواسته شود که پیام بگذارید. تماس شما ظرف یک روز کاری آینده برگردانده خواهد شد. تماس رایگان است.