



Keeping kids **healthy**

Children do not need to be sick to see a doctor. Your child should have a well-child checkup every year.

The doctor will make sure your child is healthy and up to date on immunizations. These are shots that help protect kids from diseases like polio and measles.

Young children may need to be checked for lead exposure. Lead exposure can cause learning and behavior problems.

Is your child a teenager? He or she will need an adolescent health check. This may include a screening for depression. The doctor may ask about risks teenagers may take, like using drugs.

Call Louisiana Healthcare Connections or go to **LouisianaHealthConnect.com** to learn more about the vaccines your child needs.

Mantener saludables a los niños

Los niños no necesitan estar enfermos para ir al médico. Su hijo/a debe someterse a un chequeo cada año.

El médico se asegurará que su hijo/a esté saludable y al día con las inmunizaciones. Estas son inyecciones que protegen a los niños de enfermedades como poliomielitis y sarampión.

Es posible que sea necesario que los niños más pequeños se sometan a chequeos para detectar exposición al plomo. La exposición al plomo puede causar problemas en el aprendizaje y en el comportamiento.

¿Su hijo/a es adolescente? Necesitará un chequeo de salud para adolescentes. Esto puede incluir una prueba de detección de depresión. El médico puede preguntar sobre los riesgos que los adolescentes pueden correr, como el uso de drogas.

Llame a Louisiana Healthcare Connections o visite **LouisianaHealthConnect.com** en línea para aprender más acerca de las vacunas que su hijo/a necesita.



Do you **know** what's covered?

Do you have a question about whether a medical service is covered? Our Utilization Management (UM) Department can tell you. UM may look at your health records and talk with your doctor. UM decisions are based on:

- If the service is needed
- If the service works well
- If the service is right for you

UM does not make choices based on financial reasons. We do not reward doctors or staff for saying no to care. We want you to get the care you need, when you need it. Call our UM team at **1-866-595-8133** if you have questions.

Do you speak a language other than English? We have translation services to help you. Do you have difficulty hearing? Call **711** for telephone text help.

We protect your privacy

We do all we can to guard your protected health information (PHI). By law, we must protect your health records.

You can read the complete Privacy Notice in your member handbook, on our website at **LouisianaHealthConnect.com** or call Member Services and request a copy of the Privacy Notice.

How to file an appeal or grievance

Your voice is important to us. We want to help you with your concerns.

Louisiana Healthcare Connections will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with a decision about coverage, you may send an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Louisiana Healthcare Connections. When you file an appeal, we will look at the decision again. You can request an appeal by phone, in person or in writing.

Do you have a complaint about the health plan, the care or a provider? You may file a grievance to let us know.

Appeals and grievances must be sent within certain time frames. Review your member handbook or call Member Services at **1-866-595-8133** to learn more.

Choose a primary care doctor (PCP) today, so you can get care when you need it.

Visit **LouisianaHealthConnect.com** to search our provider directory. Questions? Call us at **1-866-595-8133** and we can help you find one.





¿Cómo presentar una apelación o un reclamo?

Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarle con sus preocupaciones.

Louisiana Healthcare Connections le enviará una carta si decidimos negarle o terminar un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión relacionada a la cobertura, usted puede enviar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Louisiana Healthcare Connections. Cuando usted presenta una apelación, revisaremos la decisión nuevamente. Usted puede solicitar una apelación por teléfono, en persona o por escrito.

¿Usted tiene alguna queja acerca de su plan de salud, la atención o un proveedor? Usted puede presentar un reclamo para hacérselo saber.

Las apelaciones y reclamos deben enviarse dentro de un periodo de tiempo específico. Revise su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-866-595-8133** para saber más.

¿Sabe qué **está cubierto**?

¿Tiene preguntas sobre si un servicio médico está cubierto? Nuestro Departamento de Administración de Utilización (Utilization Management, UM) puede decirle. UM puede ver sus registros médicos y hablar con su médico. Las decisiones de UM se basan en:

- Si el servicio es necesario
- Si el servicio funciona bien
- Si el servicio es adecuado para usted

UM no toma decisiones basadas en razones financieras. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Queremos que obtenga la atención que necesita cuando la necesite. Llame a nuestro equipo UM al **1-866-595-8133** si tiene preguntas.

¿Habla un idioma que no es inglés? Contamos con servicios de traducción para ayudarle. ¿Tiene dificultades para escuchar? Llame al **711** para obtener ayuda con el teléfono de texto.

Protegemos su privacidad

Hacemos todo lo que podemos para resguardar su información de salud protegida (protected health information, PHI). Por ley, debemos proteger sus registros médicos.

Puede leer el aviso de privacidad completo en su manual para miembros, en nuestro sitio web **LouisianaHealthConnect.com** o puede llamar a Servicios para Miembros y solicitar una copia del aviso de privacidad.



Elija un médico de cabecera (primary care doctor, PCP), para que pueda recibir la atención que necesita.

Visite **LouisianaHealthConnect.com** para buscar en nuestro directorio de proveedores. ¿Preguntas? Llámenos al **1-866-595-8133** y podemos ayudarle a encontrar uno.

LOUISIANA HEALTHCARE CONNECTIONS
8585 Archives Avenue, Suite 310
Baton Rouge, LA 70809

1-866-595-8133
(Hearing loss: 711)
LouisianaHealthConnect.com

Published by Manifest LLC. © 2018. All rights reserved. No material may be reproduced in whole or in part from this publication without the express written permission of the publisher. The information in this publication is intended to complement—not take the place of—the recommendations of your healthcare provider. Consult your physician before making major changes in your lifestyle or healthcare regimen. Manifest makes no endorsements or warranties regarding any of the products and services included in this publication or its articles.



Publicado por Manifest LLC. © 2018. Todos los derechos reservados. Ningún material de esta publicación puede ser reproducido en su totalidad o en parte, sin el permiso expreso y por escrito de la editorial. La información en esta publicación es para complementar las recomendaciones de su proveedor de atención médica, no para sustituirlas. Consulte a su médico antes de realizar cambios drásticos en su estilo de vida o régimen de atención médica. Manifest no avala ni da garantías con respecto a cualquiera de los productos y servicios que se incluyen en esta publicación o en sus artículos.

Si vous parlez français, des services d'aide linguistique-vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-866-595-8133** (ATS : **711**). Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-866-595-8133** (TTY: **711**). Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-866-595-8133** (TTY: **711**). Louisiana Healthcare Connections does not discriminate on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability. Louisiana Healthcare Connections no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.



Estamos aquí para ayudar

Louisiana Healthcare Connections puede ayudarle con muchas cosas. Podemos ayudarle a:

- Obtener una versión impresa de cualquier cosa en nuestro sitio web, **LouisianaHealthConnect.com**
- Obtener transporte para sus citas
- Encontrar un médico u otro proveedor
- Obtener servicios de idioma si no habla inglés
- Obtener su copia del manual para miembros
- Obtener información sobre su salud

Llame a Servicios para Miembros al **1-866-595-8133** para ver cómo podemos ayudarle. También puede chequear nuestro sitio web para obtener información.

We are here to help

Louisiana Healthcare Connections can help you with many things. We can help you:

- Get a paper copy of anything on our website, **LouisianaHealthConnect.com**
- Get a ride to your appointments
- Find a doctor or other provider
- Get language services if you don't speak English
- Get a copy of your member handbook
- Get information about your health

Call Member Services at **1-866-595-8133** to see how we can help you. You can also check our website for information.