



A reminder for **parents**

Kids need a health checkup every year. The doctor will make sure your child is up to date on vaccines and growing well. Also, children between 12 and 24 months should have their blood tested for lead.

Recordatorio para los padres

Sus hijos necesitan un chequeo médico todos los años. El médico se asegurará de que sus hijos estén al día con sus vacunas y que estén creciendo saludablemente. De igual manera, los niños de entre 12 y 24 meses de edad deben someterse a exámenes de sangre para descartar la presencia de plomo.

How to file an appeal

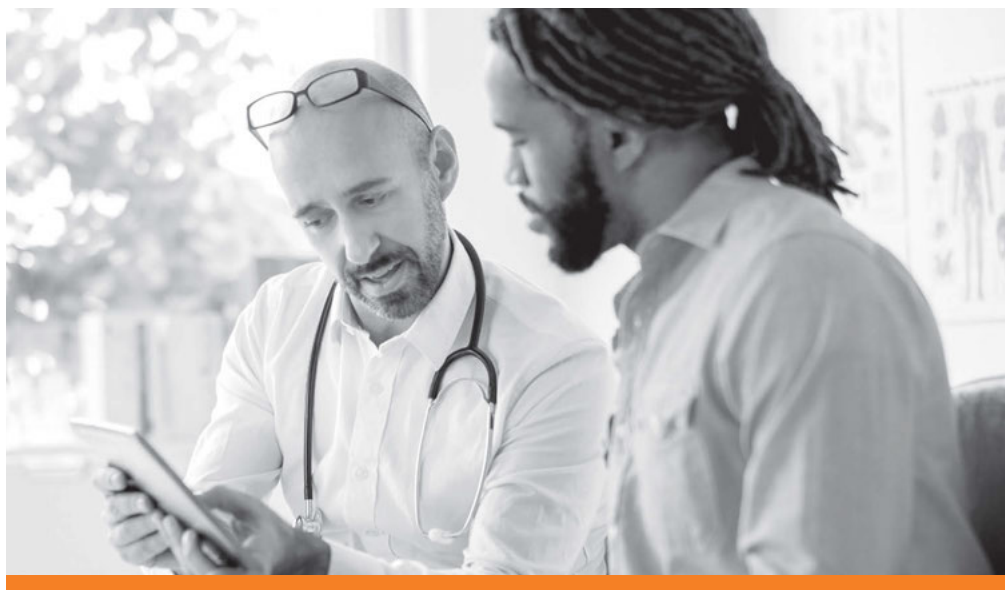
Louisiana Healthcare Connections will send you a letter if we decide to deny or stop a service. If you disagree with a decision about coverage, you may send an appeal. An appeal is a request to change a decision made by Louisiana Healthcare Connections. When you file an appeal, we will look at the decision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

Appeals must be sent within certain time frames. Review your Member Handbook or call Member Services at **1-866-595-8133** (hearing loss: **711**), Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m. to learn more.

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

How we can help

Louisiana Healthcare Connections can help you with many things. We can help you get a paper copy of your Member Handbook or anything on our website, www.louisianahealthconnect.com. We can also help you get a ride to your appointments. Call Member Services at **1-866-595-8133** (hearing loss: **711**), Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m. to see how we can help you.



What is covered?

Do you have a question about whether a service is covered? Our Utilization Management Department (UM) can tell you if a medical service is covered. 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.

Do you have questions? Call our UM team at **1-866-595-9133** (hearing loss: **711**), Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m.

HOW DO YOU LIKE YOUR CARE?

We recently asked our members what they thought of their care. We asked if they were satisfied with our health plan. We got a lot of feedback. Thank you!

Louisiana Healthcare Connections will be using the results to help us

improve. We want our members to rate us as excellent. Here is some of what we are working on:

- Enhancing care coordination
- Making forms easier to fill out
- Continuing to increase rating of health plan

LOUISIANA HEALTHCARE CONNECTIONS SURVEY RESULTS		
Positive results	2014	2015
8-10 rating of health plan	78.6%	84.8%
Customer service	84.7%	89.1%
Getting care quickly	89.5%	92.1%
Areas of improvement	2014	2015
Coordination of care	82.5%	77.5%
Ease of filling out forms	97.8%	95.2%

Cómo presentar una apelación

Louisiana Healthcare Connections le enviará una carta si decidimos denegar o detener un servicio. Si no está de acuerdo con una decisión sobre la cobertura, puede enviar una apelación. Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por Louisiana Healthcare Connections. Si presenta una apelación, volveremos a revisar la decisión. Usted puede enviar una apelación por teléfono, en persona o por escrito.

Las apelaciones deben ser enviadas dentro de los plazos determinados. Lea su Manual para Miembros o llame a Servicios al Miembro al **1-866-595-8133** (si tiene pérdida auditiva: **711**), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., para obtener más información. Su opinión es importante para nosotros. Queremos ayudarle con sus inquietudes.

Cómo podemos ayudarle

Louisiana Healthcare Connections puede ayudarle con muchas cosas. Podemos ayudarle a conseguir una copia impresa del Manual para Miembros o cualquier cosa que necesite en nuestro sitio web, **www.louisianahealthconnect.com**. También podemos ayudarle con los traslados para que asista a sus citas. Llame a Servicios al Miembro al **1-866-595-8133** (si tiene pérdida auditiva: **711**), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., para saber cómo podemos ayudarle.



¿Qué servicios cuentan con cobertura?

¿Quiere saber si un servicio está cubierto? Nuestro departamento de Administración de Utilización (Utilization Management, UM) puede informarle si un servicio médico está cubierto o no. El UM puede consultar sus historiales médicos y hablar con su médico.

Las decisiones del UM se basan en:

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

El UM no toma decisiones basadas en motivos financieros. No recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención. Deseamos que reciba la atención que necesita, cuando la necesite.

¿Tiene preguntas? Llame a nuestro equipo del UM al **1-866-595-9133** (si tiene pérdida auditiva: **711**) de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

¿Qué le parece su atención médica?

Recientemente le preguntamos a nuestros miembros qué pensaban de su atención médica. Les preguntamos si estaban satisfechos con nuestro plan de salud. Recibimos muchos comentarios. ¡Gracias!

Louisiana Healthcare Connections utilizará los resultados para ayudarnos a mejorar. Queremos que nuestros miembros nos den una excelente calificación. Estamos trabajando en lo siguiente:

- Mejorar la coordinación de cuidados
- Hacer que los formularios sean más fáciles de completar
- Seguir aumentando la calificación del plan de salud

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LOUISIANA HEALTHCARE CONNECTIONS		
Resultados positivos	2014	2015
8-10 Valoración del plan de salud	78.6%	84.8%
Servicio de atención al cliente	84.7%	89.1%
Recibir atención de forma rápida	89.5%	92.1%
Áreas de mejora	2014	2015
Coordinación de la atención médica	82.5%	77.5%
Facilidad al llenar los formularios	97.8%	95.2%

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

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

Published by Manifest LLC. © 2016. 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. © 2016. 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.



We protect your **personal information**

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 or on our website at www.louisianahealthconnect.com. Or call Member Services for a copy.

Nosotros protegemos su **información personal**

Hacemos todo lo posible para resguardar su información de salud protegida (Protected Health Information, PHI). La ley nos exige proteger sus registros médicos.

Puede leer la notificación de privacidad completa en su Manual para Miembros o en nuestro sitio web www.louisianahealthconnect.com. También puede llamar a Servicios al Miembro para recibir una copia.