



## Know **what's covered**

**Louisiana Healthcare Connections wants you to get the care you need, when you need it.** We make decisions about the care to cover based on:

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

We do not make choices about care based on how much it costs. We also do not reward doctors or staff for saying no to care.

If you have a question about whether a medical service is covered, our Utilization Management (UM) Department can help you. UM may look at your records and talk with your doctor.

Call us at **1-866-595-8133** (hearing loss: **711**), Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m. Do you speak a language other than English? We have translation services to help you.

## Conozca lo que está cubierto

En Louisiana Healthcare Connections queremos que obtenga la atención médica que necesita, cuando lo necesite. Tomamos decisiones sobre la atención que cubriremos con base en:

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

No tomamos decisiones sobre la atención en función del costo. Tampoco recompensamos a los médicos o al personal por negar la atención.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de un servicio médico, nuestro Departamento de Gestión de Utilización (Utilization Management, UM) puede ayudarlo. UM puede consultar sus registros y hablar con su médico.

Llame al **1-866-595-8133** (pérdida de audición: **711**), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. ¿Habla un idioma diferente al inglés? Tenemos servicios de traducción para ayudarlo.



## Checking in on vaccines

**Do you have children?** They should get a checkup every year.

Children do not need to be sick to get a checkup. A checkup is a chance for a doctor to make sure your child is healthy. The doctor will check your child's height, weight, vision, hearing and more.

The doctor will also make sure your child is up to date on immunizations. Immunizations deliver vaccines. Vaccines help protect us from illnesses such as measles, polio and even the flu.

Some states require children to have certain vaccines before they start school. You can find out more at [immunize.org/laws](https://immunize.org/laws).

Call Louisiana Healthcare Connections at **1-866-595-8133** (hearing loss: **711**) or visit [LouisianaHealthConnect.com](https://LouisianaHealthConnect.com) to learn more about the vaccines your child needs.

## Your privacy is important

You share a lot of information with your doctor. Louisiana Healthcare Connections does all it can to protect your personal health information. In fact, federal law requires us to keep your records private.

You can read the full privacy notice in your member handbook or on our website. Or you can call us at **1-866-595-8133** (hearing loss: **711**), Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m. We can send you a paper copy.

### Start Smart

Our Start Smart for Your Baby® program helps you focus on your health during your pregnancy. Visit [LouisianaHealthConnect.com](https://LouisianaHealthConnect.com) to learn more.

## We want to hear your concerns

We do our best to give you the healthcare you need. If you are not satisfied with the care you get, you can file an appeal or a complaint.

**Appeals:** Louisiana Healthcare Connections may decide you do not need a treatment or service. If we decide to stop or deny a service, you will receive a letter. If you disagree with the decision, you can file an appeal. This is a request to change the decision. You can file an appeal by phone, in person or in writing.

**Complaints:** Are you unhappy with care you got, or how you were treated by the plan or a provider? You can file a complaint, also called a grievance.

Appeals and complaints 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.



### Start Smart

Nuestro programa Start Smart for Your Baby® le ayuda a concentrarse en su salud durante el embarazo. Visite [LouisianaHealthConnect.com](http://LouisianaHealthConnect.com) para obtener más detalles.

## Controles de vacunación

**¿Tiene hijos?** Deben hacerse un chequeo cada año.

No es necesario que los niños estén enfermos para hacerles un chequeo. La revisión médica es una oportunidad para que el médico se asegure de que su hijo goza de buena salud. El médico examinará el peso del niño, la estatura, la visión y la audición, entre otros.

También se asegurará de que su hijo esté al día con sus vacunas. En las inmunizaciones se aplican vacunas. Las vacunas nos protegen de enfermedades como el sarampión, la poliomielitis e incluso la gripe.

Algunos estados tienen como requisito que los niños reciban ciertas vacunas antes de ingresar a la escuela. Obtenga más información en [immunize.org/laws](http://immunize.org/laws).

Para obtener más información sobre las vacunas que su hijo necesita, llame a Louisiana Healthcare Connections al **1-866-595-8133** (pérdida de audición: **711**) o visite [LouisianaHealthConnect.com](http://LouisianaHealthConnect.com).

## Su privacidad es importante

Usted comparte mucha información con su médico. Louisiana Healthcare Connections hace todo lo posible por proteger su información médica personal. De hecho, las leyes federales nos exigen mantener privados sus registros.

Puede leer el aviso de privacidad completo en su manual para miembros o en nuestro sitio web. O puede llamarnos al **1-866-595-8133** (pérdida de audición: **711**), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m. Podemos enviarle una copia impresa.

## Queremos oír sus inquietudes

Hacemos nuestro mejor esfuerzo por brindarle la atención médica que necesita. Si no está satisfecho con la atención que recibe, puede presentar una apelación o queja.

**Apelaciones:** Es posible que Louisiana Healthcare Connections decida que usted no necesita ningún tratamiento o servicio. Si decidimos suspender o denegar un servicio, se le notificará por correspondencia. Si no está de acuerdo con esta decisión, puede presentar una apelación. La apelación es una solicitud para cambiar la decisión. Puede presentar una apelación por vía telefónica, en persona o por escrito.

**Quejas:** ¿Está insatisfecho con la atención que recibió o con la forma en la que fue tratado por el plan o un proveedor? Puede presentar una queja, también llamada reclamación.

Las apelaciones y las quejas deben enviarse dentro de determinados plazos. Para saber más consulte su manual para miembros o llame a Servicios para Miembros al **1-866-595-8133** (pérdida de audición: **711**), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.

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. © 2019. 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. © 2019. 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.



## How can we **help you?**

**Louisiana Healthcare Connections can help you in many ways.**

We can help you:

- Find a doctor.
- Make health appointments.
- Get a copy of your member handbook.
- Get a ride to your appointments (for members with transportation as a covered benefit). Be sure to call at least 48 hours before your appointment.

You can find us online at **LouisianaHealthConnect.com**. Our website has information about health and your health plan. We can help you get a paper copy of anything on the website.

Questions? Call Member Services at **1-866-595-8133** (hearing loss: **711**), Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m.

## ¿Cómo podemos ayudarlo?

Louisiana Healthcare Connections puede ayudarlo de muchas formas. Podemos ayudarlo a:

- Encontrar un médico.
- Programar citas médicas.
- Obtener un ejemplar de su manual para miembros.
- Conseguir un medio de transporte para sus citas (para los miembros que tienen cubierto el servicio de transporte). Recuerde llamar al menos 48 horas antes de la cita.

Puede encontrarnos en línea en **LouisianaHealthConnect.com**. Nuestro sitio web tiene información sobre salud y sobre su plan de salud. Podemos ayudarlo a obtener una versión impresa de cualquier información en el sitio web.

¿Tiene preguntas? Llame a Servicios para Miembros al **1-866-595-8133** (pérdida de audición: **711**), de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.