



Washtenaw Health Plan

Information For Members

CONTACT US

For general information and customer service:

(866) 291-8691

For enrollment information:

(734) 544-3030

Fax: **(734) 544-6775**

Websites:

washtenaw.org/whp
healthcarecounts.org

Visit us:

**555 Towner
Ypsilanti, MI
M-F 9-4**

NOTE: The Washtenaw Health Plan is NOT insurance. It is health coverage that needs to be renewed every year. We send out renewal letters in the fall. If you are eligible for other insurance you will not be able to renew your coverage. If you have any questions about renewing your enrollment, call the WHP at (734) 544-3030.

People who qualify for WHP must:

- ✓ Be a Washtenaw County resident
- ✓ Not qualify for other insurance except for Emergency Services Only Medicaid (ESO), Medicaid Spend Down, or MOMS (Maternal Outpatient Medical Services) Program .
- ✓ Be eligible for an exemption from the individual mandate for the Affordable Care Act.
- ✓ Not have access to affordable health insurance
- ✓ Have a gross household income up to 217% of the Poverty Level.
- ✓ Other requirements may apply.

OTHER INSURANCE

Members can come to the WHP office to get help applying for any insurance.

Address Changes

If your address changes at any time of the year, you must notify the WHP of your new address.

Denial of Your Application

Washtenaw Health Plan reviews applications (new or renewal) for Plan B. If we do not approve your application or renewal, you may ask us to review your application again by writing us a letter.

Keep WHP Informed

You must tell us if:

- ✓ Your income changes (increase or decrease)
- ✓ You change your name, address, or phone number
- ✓ You become pregnant
- ✓ Your family (household) members change
- ✓ Your immigration status changes
- ✓ You get private or public health insurance (for example, Blue Cross, Medicaid, or Medicare).

Call WHP toll-free at (866) 291-8691 to report any changes.

If You Are Disenrolled

If you are disenrolled from WHP for any reason, you will get a letter telling you the last date you are enrolled. You will have to pay for any services you get after your enrollment ends.

Repayment

Plan B members are asked to pay a fee (\$150) to WHP if they are disenrolled because their income goes above program guidelines. When you apply for WHP Plan B, your signature on the application means that you received information about this WHP policy. We will not ask you to repay this fee while you are enrolled in WHP.

If You Get Any Bills

Don't ignore health care bills! You should not get any bills for approved covered services. If you get a health care bill for approved covered services, **DO NOT THROW IT AWAY.**

Call the phone number on the bill and tell them you have the Washtenaw Health Plan **OR bring the bill to the WHP office for assistance.**

YOUR PRIMARY PROVIDER

Washtenaw Health Plan (WHP) has a list of available primary providers (clinics, doctors, and nurse practitioners). You must have a primary provider while enrolled in WHP.

Your primary provider will be your first contact for health care. She or he will decide whether you need to see a specialist, get special tests, or be hospitalized.

Tell us if there is a problem with your primary provider. Call to make an appointment today.

MEMBER HEALTH EDUCATION

Chronic conditions such as asthma, diabetes, heart disease, and COPD can be hard to manage. Members can ask for health information by contacting Customer Services at (866) 291-8691. Members can also get health information from their providers.

EMERGENCY SERVICES

IHA Urgent Care Services

The IHA Urgent Care clinics are an option if you are sick in the evening or on the weekend. Urgent Care services are covered **ONLY** at Washtenaw County IHA Urgent Care locations.

Emergency Rooms

Emergency rooms are for urgent and serious health problems **ONLY**. WHP Plan B covers emergency room services in Washtenaw County only.

WHP Plan B members may be billed a \$25 co-payment to the emergency room for each emergency visit, except when the visit results in a hospital admission. If you have Medicaid-ESO, show your Medicaid card also.

If You Need Emergency Care and you are in Washtenaw County, call 911 or go to the emergency room of your assigned Hospital System listed on your WHP card. You do not need pre-approval from your primary provider if you have a true emergency.

If you are outside Washtenaw County, go to the emergency room of the nearest hospital. However, WHP **will not** cover any emergency room services outside of Washtenaw County. **You will have to pay for all emergency room services you get outside of Washtenaw County. There are no exceptions.**

SPECIALTY CARE

Your primary provider or specialty care provider will decide whether you need **special tests like x-rays and blood tests.**

You do not need to get pre-approval for diagnostic tests if your primary provider or specialty care physician refers you to get the tests.

Your Health System

Every WHP member is assigned to a health system in Washtenaw County. Some primary care providers are able to make referrals to either system.

- ✓ Michigan Medicine in Ann Arbor.
- ✓ Saint Joseph Mercy Health System in Ann Arbor or Chelsea.

You must get services only from your assigned Health System (listed on your WHP Card) unless you:

- ✓ Have a “true emergency” and are closer to the other hospital.

PRESCRIPTION DRUGS

WHP covers a limited number of prescription drugs. You will have to pay for the cost of any prescription drugs you get that are not listed in the WHP Drug List (unless you get special approval).

For Diabetes: The Contour NextOne glucometer is free by downloading a form from Washtenaw.org/whp or by visiting the WHP.

You or your doctor can call us at (866) 291-8691 for any questions about medications.

WHP does not participate with Walgreen’s pharmacies, but you can use any other pharmacy.

**There are copays for medications:
\$5: generic prescription drug or refill
\$7: brand name prescription drug or refill.**

Show the pharmacy your WHP Card for all prescription drugs.

ADDITIONAL SERVICES

Emergency Ambulance

WHP Plan B does not cover any ambulance services. If you get a bill, come see us with the bill. We can help you apply for charity care.

Hospitalization in Washtenaw County

You can get inpatient hospital services in Washtenaw County. **When getting inpatient hospital services, show the hospital your WHP Card.**

REMEMBER: You will have to pay for any hospitalization you get outside of Washtenaw County.

If you get hospitalized outside of Washtenaw County, call WHP at toll-free (866) 291-8691. We will help to tell the hospital about your income and health insurance status.

Medical Equipment & Supplies

All WHP members have a limited yearly benefit for certain types of medical equipment and supplies. To get permission to use this medical benefit, call the WHP at (734) 544-3030.

Substance Abuse Services

WHP Plan B does not cover substance abuse services. To find out about substance abuse services available in the community, call Dawn Farm at (734) 699-8265 or Home of New Vision at (734) 975-1602. **You can request an interpreter.**

Immunization Services

You should go to Washtenaw County Health Department to get low-cost immunizations. **For information or to make an appointment, call (734) 544-6700.**

Get a flu shot at any pharmacy except Walgreens.

WHP Plan B Does Not Cover:

- Ambulance Transport
- Chiropractor
- Dental Services
- Genetic testing not done at a local hospital
- Hearing Aids
- Home Health; Home Help - Personal Care
- Hospice
- Immunizations, except influenza
- Nursing Home Care
- Private Duty Nurses
- Prosthetics and Orthotics (unless you get special approval)
- Speech, Physical, and Occupational Therapies
- Male Sterilization
- Surgical weight reduction services
- Vision Care and Eyeglasses

Confidentiality of Personal Health Information

Washtenaw Health Plan believes the information we collect about you such as name, address, income, and health is private. We will **share** your personal health information:

- ✓ For treatment, payment, and health care operations
- ✓ When you give us direct instructions to do so
- ✓ When laws require it.

You should receive information about WHP's confidentiality policies with your member card.

FRAUD OR ABUSE

Report fraud or abuse by calling 1-888-291-8691.

Mental Health Services

WHP members can receive limited outpatient mental health services through Catholic Social Services (CSS) and Jewish Family Services (JFS). WHP Plan B members are able to get 14 therapy sessions at CSS or JFS.

Catholic Social Services

4925 Packard Rd., Ann Arbor, MI, 48108
(734) 971-9781

Jewish Family Services

2245 State St., Ste. 200, Ann Arbor, MI 48104
(734) 769-0209

WOMEN'S HEALTH

Gynecology Services

Call to make an appointment at the Obstetrics/Gynecology Clinic within your health system (see the two clinics listed below). **You do NOT need pre-approval for routine gynecology exams and services.**

Michigan Medicine

Obstetrics/Gynecology Clinic

1500 East Medical Center Drive, Ann Arbor, MI
(734) 763-6295

Saint Joseph Mercy Health System

Academic Obstetrics/Gynecology Clinic

5333 McAuley Drive, #2110, Ypsilanti, MI
(734) 712-3967

Breast and Cervical Cancer Screening

You may be eligible for breast and cervical cancer screening and diagnostic services through the BCCCP program (Title XV) or Title X. Please speak to your provider about the best way to access breast and cervical cancer screening.

Family Planning, Pregnancy Testing, Testing for HIV and Sexually Transmitted Infections

Free and low-cost family planning services, pregnancy testing, and testing for sexually transmitted infections and HIV are available in Washtenaw County.

Planned Parenthood of Michigan

3100 Professional Drive, Ann Arbor, MI 48104
(734) 973-0710

Sexual Health Services

Washtenaw County Health Department
555 Towner, Ypsilanti, MI 48198
(734) 544-6840

Family Planning may include:

- ✓ Physical exams, pelvic exams and pap tests (cervical cancer screenings)
- ✓ Pregnancy diagnosis and counseling
- ✓ STD and HIV screening and treatment
- ✓ Family planning methods, services and supplies.

Your Rights and Responsibilities

As a WHP member, you have the right to:

- ✓ Be treated with respect and to have your questions and concerns answered completely and courteously
- ✓ Be included in all decisions about your health care such as giving "informed consent" before starting any treatment; and refusing treatment if allowed by law
- ✓ Have privacy during treatment. Expect confidentiality of all records and communications
- ✓ Get clear communication about WHP benefits, policies, and procedures
- ✓ Appeal a denial of your WHP application or denial of services
- ✓ Get covered services without regard to race, color, creed, sex, religion, age, national origin, ancestry, marital status, sexual preference, physical or mental handicap and not to be refused covered services on the basis of any of those categories.

As a WHP member, you have the responsibility to keep as healthy as you can. Make sure you:

- ✓ Understand how to get primary care and other covered services.
- ✓ Be involved in making decisions about your health care.
- ✓ Follow the plans and instructions that you and your health care providers agree on.
- ✓ Give complete and correct information about yourself and your health to WHP and WHP health care providers
- ✓ Keep your appointments. If you need to re-schedule an appointment with your provider, call in advance.

Expanding Access to All



Customer Service: (866) 291-8691
Enrollment Information: (734) 544-3030

washtenaw.org/whp
healthcarecounts.org

WHP Mailing Address:
PO Box 30125, Lansing MI 48909



Washtenaw Health Plan

Información Para Miembros

CONTÁCTENOS

Para información general y servicio al cliente:

(866) 291-8691

Para información de inscripción:

(734) 544-3030

Fax: (734) 544-6775

Sitio web:

washtenaw.org/whp
healthcarecounts.org

Visitenos:

555 Towner, Ypsilanti, MI

Lunes a Viernes 9-4

NOTA: El Plan de Salud de Washtenaw (WHP) NO es un seguro medico. Es una cobertura de salud que tiene que renovar cada año. Enviamos las cartas de renovación en el otoño. Si usted es elegible para otro seguro medico no podrá renovar su cobertura. Si tiene alguna pregunta sobre la renovación de su inscripción, llame 734-544-3030.

Personas que califican para el WHP deben:

- Ser residente del Condado de Washtenaw
- No calificar para otro seguro medico, excepto para Servicios de Emergencia de Medicaid (ESO), Medicaid Spend Down, o el Programa MOMS (Servicios Médicos Ambulatorios Maternos)
- Ser elegible para un exención del mandato individual de la Ley de Cuidado de Salud Económica
- No tener acceso a un seguro de salud económico
- Tener un ingreso bruto del núcleo familiar de hasta el 217% del Nivel de Pobreza.
- Pueden aplicarse otros requisitos.

OTRO SEGURO: Los miembros pueden ir a la oficina del WHP para obtener ayuda en aplicar para seguro medico.

Cambios de Dirección Postal

Si cambia de dirección postal en cualquier momento del año, debe notificar su nueva dirección al WHP.

Denegación de su Solicitud

El Plan de Salud de Washtenaw revisa las solicitudes (nuevas o de renovación) para el Plan B. Si no aprobamos su solicitud o renovación, usted puede pedirnos volverla a revisar presentando una carta escrita.

Mantener informado al WHP

Debe decirnos lo más pronto posible si:

- ✓ Sus ingresos cambian (aumentan o disminuyen)
- ✓ Usted cambia de nombre, dirección o teléfono
- ✓ Usted queda embarazada
- ✓ Cambian los miembros en su familia (núcleo familiar)
- ✓ Cambia su estatus migratorio
- ✓ Usted obtiene un seguro de salud pública o privado (por ej. Blue Cross, Medicaid, o Medicare).

Llame gratis al WHP al (866) 291-8691 para informar cualquiera de estos cambios.

Si usted es desafiliado

Si Usted es desafiliado del WHP por cualquier razón, el WHP le comunicará por escrito sobre su desafiliación. La carta le dirá cuál es su última fecha de inscripción. Usted tendrá que pagar por cualquier servicio que haya recibido después de esa fecha.

Reembolso

Los miembros del Plan B tendrán que pagar una tarifa (\$150) al WHP si son desafiliados porque sus ingresos han superado las pautas del programa. Cuando usted solicita el WHP Plan B, su firma indica que usted recibió esta información sobre la póliza.

Si le llega alguna factura

No ignore las facturas de los costos de servicios de salud. Usted no debe recibir ninguna factura por servicios cubiertos y aprobados. Si le llega alguna factura por servicios cubiertos y aprobados **NO LA BOTE. Llame al número telefónico en la factura y dígame que usted tiene el Plan de Salud de Washtenaw o traer la factura a la oficina del WHP para ayuda.**

SU PROVEEDOR PRIMARIO

El Plan de Salud de Washtenaw (WHP) tiene una lista de proveedores primarios disponibles (clínicas, doctores y enfermeras practicantes). Usted debe tener un proveedor primario cuando se inscribe en el WHP. Su proveedor primario será su primer contacto sobre sus servicios de salud. El o ella decidirá si usted necesita ir a un especialista, recibir exámenes especiales, o ir al hospital.

Díganos si hay algún problema con su proveedor primario. Llame ahora a la clínica para hacer un examen anual.

EDUCACIÓN PARA LA SALUD DE LOS MIEMBROS

Enfermedades crónicas tales como asma, diabetes, enfermedades cardíacas y COPD pueden ser difíciles de manejar. Los miembros pueden pedir información de salud contactando al Servicio al Cliente al (866) 291-8691. Miembros también pueden obtener información de sus proveedores.

SERVICIOS DE EMERGENCIAS

Servicios de IHA Urgent Care

Las clínicas urgentes del IHA son una opción si usted se enferma por la tarde o durante el fin de semana. Servicios de cuidado urgentes, son cubiertos **solamente en las clínicas IHA del Condado de Washtenaw.**

Las salas de emergencia son para problemas urgentes y graves de salud **solamente.** El WHP cubre servicios de sala de emergencia en el Condado de Washtenaw solamente. A los miembros del WHP pueden recibir una factura de \$25 por cada visita a la Sala de Emergencias, excepto cuando la visita resulte en una admisión en hospital. Si usted tiene la cobertura de Medicaid de Emergencia, muestre la tarjeta de Medicaid también.

Si usted necesita cuidados de emergencia, y usted está en el Condado de Washtenaw, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias del hospital asignado al sistema de salud que aparece en su tarjeta del WHP. No necesita pre-aprobación de su proveedor primario si es una emergencia verdadera. **Si está fuera del Condado de Washtenaw,** vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano. Pero el WHP NO cubrirá ningún servicio de emergencia fuera del Condado de Washtenaw. **Usted tendrá que pagar por todos los servicios de sala de emergencia que reciba fuera del Condado de Washtenaw.** No hay excepciones.

CUIDADOS DE ESPECIALIDAD

Su proveedor primario o su médico especialista decidirá cuándo usted necesita algún examen especial como radiografías o análisis de sangre.

Usted no necesita pre-aprobación para exámenes diagnósticos si su proveedor primario o su médico especialista lo refiere a obtener los exámenes.

Su sistema de salud

A cada miembro del WHP se le asigna un sistema de salud en el Condado de Washtenaw. Algunos proveedores primarios pueden hacer referidos a cualquiera de los dos sistemas.

- ✓ Michigan Medicine en Ann Arbor.
- ✓ Saint Joseph Mercy Health System en Ann Arbor o Chelsea.

Usted debe recibir servicios solo de su sistema de salud asignado (listado en su tarjeta del WHP) a menos que:

- ✓ Tenga una “verdadera emergencia” y esté más cerca del otro hospital
- ✓ Obtenga pre-aprobación

MEDICAMENTOS POR RECETA

WHP cubre un número limitado de medicamentos recetados. **Usted o su médico pueden llamar al (866) 291-8691 para preguntas sobre el tema.**

Diabetes: El glucómetro Contour NextOne es gratis con un documento que puede descargar por Washtenaw.org/whp o visitando la oficina del WHP.

WHP no participa con las farmacias de Walgreens pero usted puede usar cualquier otra farmacia.

Usted tendrá que pagar el costo de cualquier medicamento recetado que no esté en la Lista de Medicamentos del WHP (a menos que haya recibido aprobación especial).

Hay co-pagos para medicamentos:

\$5: prescripción genérica o reabastecimiento;
\$7: prescripción de marca o reabastecimiento.

Muestre en la farmacia su tarjeta del WHP para todos los medicamentos por receta.

Ambulancia de Emergencias

El WHP Plan B no cubre ningún servicio de ambulancia de emergencias. Si recibe una factura venga a nuestra oficina con la factura. Podemos ayudarle solicitar un programa de caridad.

Hospitalización en el Condado de Washtenaw

Usted puede obtener servicios de hospitalización en el Condado de Washtenaw. **Cuando reciba servicios de ingreso hospitalario, muestre en el hospital su tarjeta del WHP.**

RECUERDE: Ud. tendrá que pagar por hospitalización fuera del Condado de Washtenaw. Si lo ingresan en un hospital fuera del Condado de Washtenaw llame gratis al WHP at (866) 291-8691. Le ayudaremos a informar al hospital sus ingresos y seguro de salud.

Equipos y Suministros Médicos

Todos los miembros del WHP tienen un beneficio anual limitado para ciertos tipos de equipos y suministros médicos. Para obtener permiso de usar este beneficio médico llame al WHP.

Servicios para Abuso de Sustancias

El WHP no cubre servicios para abuso de sustancias. Para saber sobre servicios disponibles en la comunidad para tratar el abuso de sustancias llame a Dawn Farm al (734) 699-8265 o a Home of New Vision al (734) 975-1602. Puede solicitar un interprete.

Servicios de Vacunas

Usted debe ir al Departamento de Salud Pública del Condado de Washtenaw para recibir vacunas a bajo costo. **Para información o hacer una cita, llame al (734) 544-6700.**

Puede recibir vacunas de influenza en cualquier farmacia excepto Walgreens.

El WHP Plan B NO Cubre:

- Transporte en ambulancia
- Quiropráctico
- Servicios dentales
- Prueba genética que no se realiza en el hospital local
- Dispositivos para audición
- Cuidados y ayuda a domicilio y personal
- Hospicio
- Inmunizaciones excepto influenza
- Cuidado en Asilo de Ancianos
- Enfermeras privadas
- Medicamentos por receta que no están en el Formulario de Medicamentos del WHP (a menos que obtenga aprobación especial del coordinador del WHP)
- Prótesis y Aparatos Ortopédicos (a menos que obtenga aprobación especial)
- Terapias del Habla, Física y Ocupacional
- Vasectomía
- Servicios quirúrgicos para reducción de peso
- Cuidado de la Visión y Gafas

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE SALUD PERSONAL

El Plan de Salud de Washtenaw cree que la información que compilamos sobre usted, tales como nombre, dirección, ingresos y salud, es privada. Revelaremos su información de salud personal:

- ✓ Para tratamiento, pagos y operaciones de cuidados de salud
- ✓ Cuando usted nos dé instrucciones directas de hacerlo
- ✓ Cuando lo exija la ley.

Usted debe recibir información sobre las políticas de confidencialidad del WHP con su tarjeta del WHP.

FRAUDE O ABUSO

Llame al 1-888-291-8691 para reportar fraude o abuso.

SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Los miembros del WHP Plan B pueden recibir limitados servicios ambulatorios de salud mental a través de Catholic Social Services (CSS) y Jewish Family Services (JFS). Los miembros del WHP Plan B pueden obtener 14 sesiones de terapia en CSS o JFS.

Catholic Social Services

4925 Packard Rd Ann Arbor, MI 48108 • (734) 971-9781

Jewish Family Services

2245 State St. Ste. 200, Ann Arbor, MI 48104 • (734) 769-0209

SALUD DE MUJERES

Llame para hacer una cita en la Clínica de Obstetricia/Ginecología dentro de su sistema de salud (ver las dos clínicas listadas abajo). **Usted NO necesita pre-aprobación para exámenes y servicios ginecológicos rutinarios.**

Michigan Medicine Obstetrics/Gynecology Clinic
1500 East Medical Center Drive, Ann Arbor, MI
(734) 763-6295

Saint Joseph Mercy Health System Academic Obstetrics/Gynecology Clinic
5333 McAuley Drive, #2110, Ypsilanti, MI
(734) 712-3967

Servicio de exámenes de cáncer de mama y cervical

Puede que usted sea elegible para recibir exámenes de cáncer de mama y cervical y servicios de diagnóstico a través del programa BCCCP (Título XV) o Título X. Favor de hablar con su proveedor acerca de cuál es la mejor manera de obtener acceso a estos servicios.

Planificación familiar, exámenes de embarazo, exámenes del VIH e infecciones sexualmente transmisibles

En este condado existen servicios de planificación familiar, exámenes de embarazo, y exámenes de infecciones sexualmente transmisibles del VIH disponibles gratuitamente o a bajo costo.

Planned Parenthood of Michigan
Ann Arbor Health Services
3100 Professional Drive, Ann Arbor, MI 48104
(734) 973-0710

Sexual Health Services
Washtenaw County Health Department
555 Towner, Ypsilanti, MI 48198
(734) 544-6840

Planificación familiar puede incluir:

- ✓ Exámenes físicos, exámenes pélvicos y Pruebas de Papanicolaou (exámenes de cáncer cervical);
- ✓ Diagnóstico de embarazo y asesoría
- ✓ Exámenes y tratamiento de enfermedades sexualmente transmisibles (STD) y de VIH
- ✓ Métodos, servicios, y suministro de contraceptivos para planificación familiar.

Sus derechos y responsabilidades:

Como miembro del WHP usted tiene derecho a:

- ✓ Ser tratado con respeto y que sus preguntas y preocupaciones sean respondidas completa y cortésmente
- ✓ Ser incluido en todas las decisiones sobre sus cuidados de salud, tales como dar “consentimiento informado” antes de comenzar cualquier tratamiento y rehusar tratamiento si es permitido por la ley
- ✓ Tener privacidad durante su tratamiento. Esperar confidencialidad para todos los registros y comunicaciones
- ✓ Recibir comunicaciones claras sobre todos los beneficios, políticas y procedimientos del WHP
- ✓ Apelar una denegación de su solicitud del WHP o denegación de servicios
- ✓ Obtener servicios cubiertos sin importar su raza, color, credo, sexo, religión, edad, origen nacional, ancestros, estado civil, preferencia sexual, discapacidad física o mental y que no le sean negados servicios cubiertos sobre la base de ninguna de esas categorías.
- ✓ El derecho de solicitar un interprete.

Como miembro del WHP, usted tiene la responsabilidad de mantenerse lo más saludable que pueda. Algunas maneras de lograrlo son:

- ✓ Entender cómo obtener atención primaria y otros servicios cubiertos.
- ✓ Involucrarse en tomar decisiones sobre su cuidado de salud
- ✓ Seguir los planes e instrucciones que usted y sus proveedores de cuidados de salud acuerden.
- ✓ Dar información completa y correcta sobre usted y su salud al WHP y a los proveedores de cuidados de salud.
- ✓ Mantener sus citas. Si necesita cambiar una cita con su proveedor, llame anticipadamente.



Servicio al Cliente:
(866) 291-8691

Información de Inscripción:
(734) 544-3030

washtenaw.org/whp
healthcarecounts.org

PO Box 30125 Lansing MI 48909