

Información importante para los empleados sobre el tratamiento médico de una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo

First Health/Travelers

Plan de indemnización del trabajador de la red Health Care Network

La legislación de Texas establece que su empleador debe proporcionar y pagar el tratamiento médico correspondiente a una lesión o enfermedad laboral.

Su empleador optó por brindar dicho tratamiento médico a través de un programa certificado de indemnización del trabajador denominado First Health/Travelers Health Care Network (HCN, por sus siglas en inglés). El programa está certificado por el Departamento de Seguros de Texas.

El presente aviso describe el programa y sus derechos al elegir atención médica si sufre lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Si necesita información sobre la HCN puede comunicarse con el Coordinador de HCN:

por escrito:	First Health/Travelers HCN P. O. Box 660456 Dallas, TX 75266-0456 Attn: HCN Coordinator
por teléfono sin cargo:	1-866-245-6472 Disponible 24 horas al día
por correo electrónico	TXHCN@travelers.com

El Coordinador de la red HCN:

- responderá sus preguntas sobre la red HCN;
- lo ayudará para saber cuáles son los proveedores de la red HCN de su área;
- lo ayudará a hacer una cita con el proveedor de la red HCN si tiene algún problema.

¿Qué es una red Health Care (HCN)?

Una red Health Care (HCN) es un programa que ayuda a proveer atención médica para el tratamiento de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo. La red HCN estipula que usted debe usar hospitales y médicos de la red si sufre una lesión o enfermedad laboral.

Todas las redes HCN tienen que contar con la participación de suficientes médicos y hospitales en el área donde usted reside. Dichos hospitales y médicos se especializan en lesiones relacionadas con el trabajo. Los proveedores de la red HCN deben cumplir con normas de calidad y proveer atención de acuerdo con pautas estándar de tratamiento.

¿Dónde puede operar la red HCN en base a la certificación que tiene?

La HCN está certificada para prestar servicios en los condados que figuran en el mapa adjunto. Cada condado pertenece a un área más amplia denominada área geográfica de

servicios. El mapa adjunto también incluye el área geográfica de servicios cubierta por la HCN.

¿Qué sucede si me lesiono en el trabajo?

Si sufre una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo que:

- representa una urgencia o si necesita atención urgente después del horario normal de atención, debe llamar al 911 o dirigirse a la sala de emergencias o la unidad de cuidados de urgencias más cercana. **Avísele a su empleador lo antes posible después de haber sido sometido a un tratamiento de urgencia.** Su reclamo no cubrirá ningún pago por atención provista fuera de la red HCN si se determina que no fue atención urgente.
- no es una urgencia, notifíquese de inmediato a su empleador. El proveedor tratante que elija debe pertenecer a la red HCN. Si necesita ser atendido después del horario después del horario normal de atención para un caso que no es urgente, puede obtener una lista de los hospitales y las unidades de cuidados de urgencias llamando al 1-866-245-6472 o consultar la lista a través de sitio Web en www.travelers.com/injuredemployee.

¿Qué es un médico tratante?

Un médico tratante es el médico de atención primaria que está especialmente entrenado en lesiones y enfermedades comprendidas en el régimen de indemnización del trabajador que:

1. proporcionará y coordinará servicios de atención de salud de su lesión o enfermedad laboral;
2. lo referirá a un médico especialista de la red, si es necesario;
3. participará en la gestión del caso junto con la red HCN;
4. está especialmente formado para brindar el máximo nivel de recuperación médica e índice de afección; y
5. ha aceptado proporcionar servicios comprendidos en el régimen de indemnización del trabajador dentro de la red HCN.

¿Cómo elijo un médico tratante?

Usted debe elegir un médico tratante de la lista de profesionales de la red HCN que se encuentre cerca de su lugar de residencia.

Los médicos tratantes pueden ser:

- médicos de cabecera;
- médicos generales;
- especialistas en medicina interna;
- especialistas en medicina ocupacional;
- clínicas especializadas en medicina ocupacional; y
- clínicas especializadas en la atención de urgencias.

Si necesita asistencia para encontrar a un médico tratante o algún otro proveedor dentro de la red contáctese con su gerente de caso, ajustador de reclamos o el coordinador de la red HCN al 1-866-245-6472 o ingrese al sitio Web en www.travelers.com/injuredemployee. Si usted llama al HCN fuera de horas de oficina normales, usted puede dejar un mensaje y su llamada será devuelta el próximo día de trabajo. Usted puede también pedirle a su empleador una copia de la lista de la red del HCN.

La red actualiza la lista de proveedores, por lo menos, una vez por trimestre. La lista de la red le proporcionará los nombres y las direcciones de los proveedores de la red agrupados por especialidad. Todos los médicos de tratamiento serán identificados y estarán separados de los especialistas. Esos proveedores que puedan evaluar mejoramiento médico máximo y rendir grados de la delimitación también serán identificados. La lista de la red también indicará cualquier límite a la accesibilidad y referencias a especialistas e identificará esos proveedores que estén aceptando a nuevos pacientes.

Los proveedores de la red han aceptado esperar sólo pago de la HCN por la atención brindada en el tratamiento de su lesión o enfermedad encuadrada en el régimen de indemnización del trabajador. Usted no deberá pagar la atención clínicamente necesaria proporcionada por un proveedor de la red HCN para tratar una lesión vinculada con el régimen de indemnización del trabajador. Sin embargo, si usted recibe atención médica de proveedores que no pertenecen a la red, es posible que tenga que pagar dichos servicios.

Si actualmente está inscrito en una organización de mantenimiento de la salud (HMO por su sigla en inglés), puede solicitarle a su proveedor de atención primaria (PCP por su sigla en inglés) que sea su médico tratante para atender su enfermedad o lesión laboral. Sin embargo, su PCP debe: aceptar proporcionar atención médica según los términos del contrato de la red y regirse por todas las normas y disposiciones que gobiernan la HCN. Usted debe notificar a su empleador si desea que su médico PCP sea el médico tratante que atiende su lesión laboral.

¿Qué sucede si ya tengo una lesión comprendida en el régimen de indemnización del trabajador?

Si usted sufrió una lesión laboral antes de que su empleador eligiera la HCN y usted vive en un área de servicios de la red, a usted podrá requerirse que elija a un doctor de la red. Debe realizar su elección dentro de los 14 días de recibir este aviso. Si no realiza la elección, la red HCN elegirá su médico tratante. Toda la atención futura relacionada con la lesión comprendida en el régimen de indemnización del trabajador deberá proveerla su nuevo médico tratante de la red HCN.

¿Puedo cambiar de médico tratante?

Si quiere cambiar el médico tratante elegido inicialmente debe notificárselo a la red HCN. Puede elegir un médico tratante opcional entre los médicos de la red. La HCN no puede denegarle el pedido. Si desea cambiar el médico tratante opcional que usted eligió, debe obtener la aprobación de la red HCN. Si la red HCN rechaza su solicitud para tratarse con un médico tratante posterior, puede presentar una queja mediante el proceso descrito en el presente.

¿Cómo tengo que hacer para cambiar de médico tratante?

Puede cambiar de médico tratante una vez. Debe elegir un médico tratante opcional de la red HCN en base a su lugar de residencia.

Puede elegir un médico opcional si:

1. No está satisfecho con su médico tratante;
2. Quiere obtener una segunda opinión;
3. Su proveedor fallece, se jubila o se retira de la red HCN o si
4. Usted se muda y ya no vive dentro del área geográfica de servicios de sumédico.

Para cambiar por un médico opcional, debe notificar al Gerente de Casos. La red HCN no puede rechazar su solicitud de cambiar por un médico tratante opcional.

Si no está satisfecho con el médico tratante opcional que eligió y quiere cambiar de proveedor nuevamente, debe obtener autorización para elegir a un médico posterior. La HCN aprobará su solicitud para tratarse con un médico posterior si:

1. La atención de su médico tratante actual es clínicamente inapropiada;
2. No está recibiendo la atención médica apropiada para lograr la máxima recuperación posible;
3. La atención que está recibiendo no cumple con las pautas de tratamiento de la red;
4. Hay un conflicto entre usted y su médico tratante actual que pone en riesgo o perjudica la relación médico-paciente.

Puede presentar una apelación mediante el proceso de queja descrito en este documento si la red HCN rechaza su solicitud para tratarse con un médico tratante posterior.

¿Qué sucede si el proveedor tratante indica que necesito los servicios de un especialista?

Con excepción de los servicios de urgencia, el médico tratante le proveerá toda la atención relacionada con la lesión encuadrada en el régimen de indemnización del trabajador. Si fuese necesario, lo referirá a un especialista de la red HCN. Si le refieren un especialista, usted debe poder conseguir una cita con ese especialista dentro de un plazo apropiado debido a su condición pero no después de 21 días de calendario de la fecha de la referencia. Si usted necesita ayuda en conseguir una cita dentro de esos 21 días de calendario, llame al HCN al 1-866-245-6472.

¿Qué sucede si mi médico tratante deja de trabajar en la red?

La red HCN tiene un plan de "Continuidad del cuidado" para garantizar que usted reciba la atención médica necesaria si su médico tratante termina la relación laboral con la red.

- Si su médico tratante deja de pertenecer a la red usted recibirá notificación por teléfono y por escrito a través de la red HCN. Deberá elegir otro médico tratante opcional entre los médicos de la red. Sin embargo, si usted está en tratamiento por una condición de salud que pone en riesgo su vida o por una enfermedad aguda y la interrupción del tratamiento puede perjudicarlo, la HCN le permitirá continuar el tratamiento con dicho médico por días adicionales a pedido del proveedor tratante.
- Si su médico tratante deja de pertenecer a la red por iniciativa de la HCN, usted recibirá notificación por teléfono y por escrito a través de la red HCN. En ese caso,

usted deberá elegir inmediatamente un médico tratante opcional entre los médicos de la HCN.

¿Qué sucede si no hay médicos o proveedores tratantes en mi área?

La red HCN está diseñada para que usted pueda obtener atención adecuada. Los médicos de la red HCN deberán referirlo a otros médicos de la red HCN o solicitar autorización para referirlo a otro médico que no pertenece a la red. Podrá recibir tratamiento de un médico fuera de la red con la autorización de la HCN. La HCN considerará su pedido de autorización para tratarse con un médico fuera de la red si:

- no reside actualmente dentro del área de servicios de la red HCN.
- necesita servicios médicos que la red HCN no provee;
- necesita consultar a un especialista que no esté disponible en el área de servicios de la red HCN;
- tiene una lesión y decide residir temporalmente fuera del área de servicios de la red HCN.

Si su caso está dentro de los citados, llame a la HCN al 1-866-245-6472 para solicitar autorización para ser atendido fuera de la red.

Salvo que se trate de una emergencia, no deberá recibir atención médica fuera de la red HCN sin autorización.

Dentro de los siete días del pedido, la HCN tomará una decisión relacionada con la referencia a un médico fuera de la red. Se le notificará por escrito la decisión de la HCN dentro de los siete días de realizado el pedido. Si su solicitud es denegada, recibirá notificación escrita de los requisitos de la red y usted deberá elegir un médico tratante de la lista que se le entregó.

Si no está de acuerdo con la decisión de la HCN, podrá presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas (TDI). Su queja debe incluir: su nombre, dirección y número telefónico; una copia de la determinación de la HCN; y copia de todas las pruebas presentadas ante la HCN para fundamentar su pedido. Puede obtener el formulario de queja del Departamento en el sitio Web www.tdi.texas.gov o solicitándolo por escrito a Consumer Protection, MC 111-1A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149091, Austin, Texas 78714-9091.

Mientras aguarda la determinación relacionada con el área de servicios debe atenderse con proveedores de la red. Si decide tratarse con un médico que no pertenece a la red mientras aguarda la determinación del área de servicios, y la HCN o TDI determina que usted sí vive dentro del área de servicios de la red, es posible que se le solicite que pague dichos servicios de cuidados de salud que recibió de proveedores que no pertenecen a la red.

¿Quién determina si vivo dentro o fuera del área de servicios de la red HCN?

La red HCN le informará qué área de servicios corresponde al lugar donde usted vive. La red HCN le permite acceder a médicos tratantes u hospitales dentro de un radio de 30 millas [48 km] en áreas no rurales y de 60 millas [96 km] en áreas rurales; también provee acceso a especialistas y hospitales especializados dentro de las 75 millas [115 km]. Si usted cree que vive fuera del área de servicio o si usted piensa que allí no hay suficientes proveedores o ningún proveedor en su área dentro de las millas mencionadas anteriormente, llame a la red HCN para solicitar la aprobación para el cuidado fuera de la red y para proporcionar evidencia que apoye su caso.

La red de HCN revisará su petición y le enviará una decisión escrita en el plazo de siete días. Mientras que se está repasando su petición, usted puede elegir recibir servicios del cuidado médico de un doctor fuera de la red. Si usted hace esta opción, usted puede ser responsable por el pago si se encuentra que usted vive dentro del área de servicio del HCN. Si se encuentra que usted vive dentro del área de servicio y hay proveedores apropiados disponibles para usted, el HCN le enviará el aviso de los requisitos de la red y usted debe elegir a un doctor de tratamiento dentro de la lista proporcionada a usted.

La red HCN puede aprobar el tratamiento con proveedores fuera de la red en los siguientes casos:

- en la atención de emergencias;
- si usted reside temporal o permanentemente fuera del área geográfica de servicios;
- si la red HCN no cuenta con los especialistas necesarios para realizar la referencia;
- en la atención recibida antes de ser notificado de los requisitos de la red HCN y la información del empleado.

La red HCN no autorizará la atención de proveedores fuera de la red en los siguientes casos:

- cuando se pida una referencia que no sea necesaria desde el punto de vista clínico;
- cuando se pida una referencia y haya un proveedor especialista disponible dentro de la red HCN.

¿Existen servicios médicos que requieren autorización previa?

Sí. Algunos tratamientos requieren autorización de la red HCN antes de que se puedan realizar. Su médico tratante solicitará a la HCN la autorización previa para prestar esos servicios. La HCN analizará el pedido de tratamiento realizado por su médico tratante en vista de las pautas estándar de tratamiento para determinar la necesidad médica.

Los siguientes servicios requieren autorización previa:

- Medicación que es identificada con la letra "N" en la edición actual del ODG Treatment en Worker's Comp (ODG);
- Cualquier medicación recetada que es creada por medio de composición de diferentes drogas e ingredientes;
- Internación;
- Servicios quirúrgicos para pacientes externos o ambulatorios;
- Cirugía de columna vertebral;
- Exámenes psicológicos y psicoterapia, reiteración de consultas y bioalimentación, salvo que el servicio sea parte de un programa de rehabilitación previamente

autorizado o exento; Todos los simuladores de crecimiento óseo externos e implantables; Todas las quemoneucleolisis;

- Todos los mielogramas, discogramas o electromiogramas de superficie; Todas las inyecciones;
- Todos los nuevos exámenes de diagnóstico individuales;
- Todos los programas de rehabilitación y preparación laboral;
- Programas de rehabilitación que incluyan: (a) rehabilitación clínica de pacientes externos y (b) manejo de dolor crónico o rehabilitación interdisciplinaria para el dolor;
- Todos los equipos médicos duraderos (DME) cuya compra o alquiler superen los \$200 y todas las unidades de electroestimulación nerviosa transcutánea (TENS);
- Todos los servicios y los tratamientos de atención de salud provistos: hogares de reposo, hospitales para convalecientes e internados y adomicilio.
- Programas de drogodependencia y reducción de peso;
- Todo servicio o dispositivo exploratorio o experimental cuyas prácticas científicas o clínicas se encuentren en una etapa temprana de desarrollo que demuestren el valor potencial del tratamiento, el servicio o el dispositivo pero que aún no hayan sido ampliamente aceptados como norma de atención;
- Servicios de terapias físicas u ocupacionales y
- Medicina física y rehabilitación después de las dos primeras visitas, con posterioridad al examen si los tratamientos se proveen dentro de las dos primeras semanas siguientes a la fecha de la lesión o de una intervención quirúrgica autorizada previamente por la red HCN.

Los siguientes servicios requieren la revisión conjunta con la HCN si su médico tratante solicita la prolongación de los servicios que ya han sido autorizados:

- Duración de la internación del paciente;
- Servicios de rehabilitación y preparación laboral;
- Servicios o dispositivos exploratorios o experimentales o el uso de los mismos;
- Programas de rehabilitación;
- Equipos médicos duraderos (DME) cuyo valor por artículo supere los \$200 y el uso de unidades de electroestimulación nerviosa transcutánea (TENS);
- Los servicios de atención de salud provistos a pacientes internados en casas de reposo, hospitales de convalecientes y hogares y tratamientos de salud brindados en el hogar.
- Programas de drogodependencia y reducción de peso y
- Servicios de terapias físicas u ocupacionales.

¿Qué sucede si no se autoriza el tratamiento solicitado por mi médico tratante?

Si se determina que alguno de los cuidados médicos propuestos no resulta médicamente necesario, usted recibirá notificación escrita. Esa decisión se denomina determinación adversa. La notificación sobre una determinación adversa incluirá las instrucciones necesarias para presentar un pedido de reconsideración.

Después de presentar un pedido de reconsideración, usted recibirá un aviso. Si en el aviso se le informa que se mantiene la determinación adversa, el mismo incluirá instrucciones para pedir una revisión independiente (IRO). NOTA: la División de Indemnización del Trabajador y el Departamento de Seguros no serán considerados como partes de una

La red HCN no puede tomar represalias en su contra ni en contra de su empleador, su médico ni ninguna otra persona que presente un pedido de reconsideración en su nombre.

¿Cómo presento una queja?

Usted tiene derecho a presentar una queja ante la HCN. Usted puede presentar una queja sobre los servicios brindados por la HCN o su red de proveedores, dentro de los 90 días del episodio o evento que da lugar a la queja. Puede presentar la queja:

por escrito: First Health/Travelers HCN
P. O. Box 660456
Dallas, TX 75266-0456
Attn: HCN Coordinator

por teléfono sin cargo: 1-866-245-6472

por correo electrónico: TXHCN@travelers.com

La red HCN no puede tomar represalias en su contra ni en contra de su empleador, su médico ni de ninguna otra persona que presente una queja en su nombre.

La HCN le enviará un acuse de recibo dentro de los siete días de recibida su queja. Dicha carta describirá el procedimiento y los plazos de quejas. El coordinador de la red HCN revisará y resolverá la queja dentro treinta de días de la recepción.

Si no está de acuerdo con la resolución de su queja por parte de la red HCN, puede presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas. Puede obtener una copia del formulario de la queja en www.tdi.texas.gov o enviando una solicitud a Consumer Protection, MC 111-1A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149091 Austin, Texas 78714- 9091. Incluya la siguiente información en su solicitud: su nombre, dirección actual de residencia, número de teléfono, copia de la determinación y cualquier otra información que haya suministrado para la misma.

Información adicional

Si tiene alguna consulta, queja o pregunta sobre la red HCN, el proceso de notificación o su atención médica después de sufrir una lesión en el trabajo, puede llamar a la División de Indemnización del Trabajador del Departamento de Seguros de Texas (TDI) al 1-800-252-7031.

Usted volverá a recibir esta notificación nuevamente si sufre una lesión laboral para asegurarnos de que entiende el programa.

Areas de servicio de la lista del HCN incluyendo condados:

Anderson	Andrews	Angelina	Aransas	Archer	Armstrong	Atascosa	Austin
Bailey	Bandera	Bastrop	Baylor	Bee	Bell	Bexar	Blanco
Borden	Bosque	Bowie	Brazoria	Brazos	Briscoe	Brooks	Brown
Burleson	Burnet	Caldwell	Calhoun	Callahan	Cameron	Camp	Carson
Cass	Castro	Chambers	Cherokee	Clay	Cochran	Coke	Coleman
Collin	Colorado	Comal	Comanche	Concho	Cooke	Coryell	Crane
Crosby	Dallam	Dallas	Dawson	Deaf Smith	Delta	Denton	DeWitt
Dickens	Donley	Duval	Eastland	Ector	Ellis	El Paso	Erath
Falls	Fannin	Fayette	Fisher	Floyd	Fort Bend	Franklin	Freestone
Frio	Gaines	Galveston	Garza	Gillespie	Glasscock	Goliad	Gonzales
Gray	Grayson	Gregg	Grimes	Guadalupe	Hale	Hall	Hamilton
Hansford	Hardin	Harris	Harrison	Hartley	Haskell	Hays	Hemphill
Henderson	Hidalgo	Hill	Hockley	Hood	Hopkins	Houston	Howard
Hudspeth	Hunt	Hutchinson	Irion	Jack	Jackson	Jasper	Jefferson
Jim Hogg	Jim Wells	Johnson	Jones	Karnes	Kaufman	Kendall	Kenedy
Kent	Kerr	Kimble	Kleberg	Lamar	Lamb	Lampasas	Lavaca
Lee	Leon	Liberty	Limestone	Lipscomb	Live Oak	Llano	Loving
Lubbock	Lynn	McCulloch	McLennan	McMullen	Madison	Marion	Martin
Mason	Matagorda	Medina	Menard	Midland	Milam	Mills	Mitchell
Montague	Montgomery	Moore	Morris	Motley	Nacogdoches	Navarro	Newton
Nolan	Nueces	Ochiltree	Oldham	Orange	Palo Pinto	Panola	Parker
Parmer	Pecos	Polk	Potter	Rains	Randall	Reagan	Real
Red River	Reeves	Refugio	Roberts	Robertson	Rockwall	Runnels	Rusk
Sabine	San Augustine	San Jacinto	San Patricio	San Saba	Schleicher	Scurry	Shackelford
Shelby	Sherman	Smith	Somervell	Starr	Stephens	Sterling	Stonewall
Swisher	Tarrant	Taylor	Terry	Throckmorton	Titus	Tom Green	Travis
Trinity	Tyler	Upshur	Upton	Uvalde	Van Zandt	Victoria	Walker
Waller	Ward	Washington	Webb	Wharton	Wichita	Wilbarger	Willacy
Williamson	Wilson	Winkler	Wise	Wood	Yoakum	Young	

HCN el Mapa de Atiende a Área

