

# Red De Cuidados Médicos de Texas

Estado de Texas

## Preguntas Frecuentemente Hechas Por El Empleado

### ¿Como sabré si tendré que recibir cuidados de un proveedor por causa de una lesión en el trabajo?

Si su empleador eligió contratar la Red de Cuidados Médicos de Coventry Workers' Comp Network (RCM), se requiere que usted obtenga tratamiento médico si tiene una lesión relacionada con el trabajo por medio de la red de cuidados médicos de compensación laboral si usted vive en el área de servicio de la red.

Se requiere a su empleador de notificarle de la descripción de los requisitos de la red, incluso una lista de proveedores en su área. Le pedirán que firme un formulario de reconocimiento declarando que usted recibió esta notificación. Aunque usted no firme y no envíe el formulario de regreso, se requerirá que usted use los proveedores de la red en caso de una lesión relacionada con el trabajo si usted vive en el área de servicio de la red. Si usted no se consulta con proveedores de la red después de recibir la notificación de su empleador, es posible que tenga que pagar por su tratamiento.

CNA también podrá proporcionarle todos los requerimientos de la red y el formulario de reconocimiento según lo describe la notificación. Si usted vive en el área de servicio de la red, será requerido de obtener su tratamiento médico de los proveedores de la red después de recibir la notificación de CNA.

Si usted necesita de tratamiento de emergencia para su lesión, usted podrá ir al hospital para recibir uno. Después que pase la situación de emergencia usted deberá recibir otro tipo de cuidado médico para la lesión de los proveedores de la red.

### ¿Qué pasa si el seguro de mi empleador tiene una red, pero yo vivo fuera del área de servicio?

Si usted no vive en el área de servicio de la red de cuidados médicos de compensación laboral, no recibirá cuidados médicos de los proveedores de la red de compensación laboral. La vivienda de un empleado se considera como:

- La residencia principal del empleado para razones legales, incluso la dirección física que el empleado presentó al empleador como su dirección;
- Una dirección temporal necesaria para la contratación; o
- Una dirección temporal obtenida por el empleador ante todo para el propósito de recibir una asistencia necesaria con actividades diarias de rutina a causa de una lesión compensable relacionada con el trabajo.

Si usted cree que esta viviendo fuera de un área cubierto por la red, entre en contacto con un Especialista de Reclamos de CNA y el le verificará si vive en un área cubierto por la red.

**Yo participo del programa de OPS de mi empleador. ¿Puedo tratar con el doctor primario designado por la OPS en vez del doctor de la RCM si me lastimé en el trabajo?**

Si su seguro de salud es de cobertura de Organización de Preservación de Salud (OPS) usted podrá solicitar que la red de cuidados médicos permita que su médico de cabecera, escogido antes de su lesión, sea su doctor tratante. Para poder recibir los cuidados de su medico de cabecera, el o ella tendrá que aceptar todas las condiciones del contrato de la red de cuidados médicos y cumplir con la Ley de la Red de Cuidados Médicos de Compensación Laboral (Capítulo 1305, Código de Seguro) y con las reglas correspondientes.

**¿Puedo escoger mi propio doctor tratante si mi empleador participa de la RCM?**

Si, pero tendrá que escoger un doctor tratante de la lista de doctores proporcionados por la OPS. Usted puede acceder a una lista de doctores en la página Web:

<http://www.geoaccess.com/Coventry Workers' Comp Network/client.asp>

ID del Cliente: TXHCN

Usted también puede solicitar una lista a su empleador o contacte a Coventry Workers' Comp Network a:

Coventry Workers' Comp Network

720 Cool Springs Blvd., Suite 300

Franklin, TN 37067

18008730055

Horario de 8 AM a 6 PM Horario Central

**¿Puedo cambiar de doctor tratante?**

Usted puede escoger un médico tratante alternativo de la red de la lista de Coventry Workers' Comp Network en el área de servicio donde usted vive. Si usted quiere cambiar de médico por tercera vez se requiere que usted llame al Especialista de Reclamos de CNA o al Administrador de Casos para solicitar la aprobación

**¿Que pasa si voy a un doctor de la RCM y tengo una reclamación sobre el tratamiento que recibí?**

Usted tiene el derecho de presentar una reclamación con la RCM. Lo puede hacer si no esta satisfecho con algún aspecto en las operaciones de la RCM, incluso las reclamaciones sobre su doctor de la red. También puede ser una reclamación general sobre la RCM. Usted puede presentar una reclamación llamando a la Línea de Reclamaciones de la RCM al 18008730055 extensión 4250.

Una o más de una de las compañías de CNA provee los productos y/o servicios explicados. Esta información es con la intención de presentarle una idea en general y por propósitos de ilustración. No es con la intención de reemplazar la dirección de abogados contratados u otros consejeros profesionales o constituir vinculación de contrato. Por favor acuérdesese que solamente la póliza de seguros o demanda de acuerdos de servicios pertinentes puede proveer dichos términos, coberturas, cantidades, condiciones y exclusiones. El uso del termino "Asociación" y /o "asociado" no se debe interpretar como la representación de un contrato de asociación. Los servicios y productos quizás no estén disponibles en todos los estados y pueden estar sujetos a cambios sin previo aviso. CNA es una marca registrada por la Oficina de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos de Norteamérica. Copyright © 2008 CNA. Todos los derechos reservados.

Usted también puede contactar al Departamento de Seguros de Texas (DST) para presentar una reclamación si no está satisfecho como la RCM solucionó la reclamación. Los formularios de reclamaciones se encuentran en la página Web [www.tdi.state.tx.us](http://www.tdi.state.tx.us) del DST. También puede llamar gratuitamente al 18002523439 o enviar una reclamación por correo a: HMO Division, Mail Code 1036<sup>a</sup>, Texas Department of Insurance, PO BOX 149104, Austin, TX 787149104

### **¿Que es la Administración de Casos y cual es la función del Administrador de Casos?**

La Administración de Casos es un proceso colaborativo de cálculo, planeamiento, evaluación y coordinación con los Servicios de Cuidados Médicos para cumplir con las necesidades de

CNA es una marca de servicios registrada con el Departamento de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos. Marca Registrada 2006 Coventry Workers' Comp Network Operating Corporation. Todos los derechos reservados. Los asegurados de CNA y los agentes tienen el permiso de reimprimir.

los cuidados médicos para brindar cuidados de calidad con eficacia en función de los costos. Los administradores de casos trabajarán con los proveedores médicos de la RCM, los empleadores y los administradores vocacionales de casos para facilitar los cuidados médicos y su regreso al trabajo.

Administradores de Casos son certificados en una o más de los siguientes campos:

- . • Administración de casos
- . • Administración de casos de rehabilitación
- . • Continuidad de cuidados
- . • Administración de incapacidad
- . • Salud ocupacional

El Administrador de Casos se asegura que los cuidados sean dirigidos a la RCM y facilitará entonces cualquier solicitud de cambio de proveedor o revisión de los referidos de la red.

### **¿Cual es el beneficio de la Administración de Casos?**

El empleado lesionado, el sistema de entrega de cuidados médicos y el seguro, todos benefician cuando un individuo alcanza el nivel óptimo del bienestar y de la capacidad funcional. La Administración de Casos sirve como una manera de asistencia al empleado lesionado para alcanzar el bienestar, la comunicación, la educación, la identificación de los recursos y la facilidad por medio de los servicios. El administrador de casos ayuda a identificar los proveedores y consultorios apropiados durante la continuidad de los servicios, mientras se asegura que se estén usando los recursos disponibles de manera puntual y rentable. El objetivo de la Administración de Casos es de asegurar que el plan de tratamiento del proveedor sea apropiado, que el progreso médico sea satisfactorio y que el empleado lesionado haya regresado al trabajo con el empleador o si no ha logrado estabilizar su salud.

## ¿Le designaran automáticamente un Administrador de Casos para asistir con la recuperación y el regreso al trabajo?

Los reclamos con cualquier de los siguientes diagnósticos serán asignados inmediatamente a un Administrador de Casos:

- Quemaduras extensivas de 2° y 3er grado
  - Lesiones de espina dorsal, parálisis
  - Lesión craneana con hospitalización
  - Amputaciones múltiples/mayores de extremidad
  - Hospitalizaciones ocurridas o planeadas que excedan los 7 días
- Dependiendo de la severidad: agresión sexual, exposición tóxica, exposición patogénica de enfermedades transmitidas por la sangre, diagnóstico causado por el terrorismo, enfermedad mental, stress o ataque psicológico

Todos los otros reclamos compensables serán investigados por un Especialista de Reclamos para determinar si un Administrador de Casos será designado cuando el lesionado tenga pérdida de días de trabajo. El reclamo será asignado a la Administración de Casos si la especialidad o plan de tratamiento no es consistente con las Directrices Oficiales de Incapacidad (DOI)

CNA es una marca de servicios registrada con el Departamento de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos. Marca Registrada 2006 Coventry Workers' Comp Network Operating Corporation. Todos los derechos reservados. Los asegurados de CNA y los agentes tienen el permiso de reimprimir.

o si el reclamante no progresa en su recuperación o no le fue dado de alta para regresar al trabajo dentro del tiempo referenciado por las DOI.

El Administrador de Casos referencia las Directrices Oficiales de Incapacidad para evaluar el plan de tratamiento y el progreso del empleado lesionado. Los servicios de Administración de Casos son generalmente tratados por teléfono, pero se hacen visitas personales si es necesario para comunicarse directamente con usted, el empleado lesionado o su médico. El Administrador de Casos colaborará con los doctores y con los otros proveedores para facilitar el tratamiento u otros servicios para cumplir con las necesidades médicas del individuo y promover los cuidados rentables y de calidad.

Si su empleador tiene trabajo con tareas modificadas para usted, el Administrador de Casos coordinará un regreso al trabajo. Si no dispone de trabajo con tareas modificadas, después de la aceptación del Especialista de Reclamos, el Administrador de Casos solicitará una referencia de un Administrador Vocacional de Casos.

El Administrador Vocacional de Casos colabora con su empleador para elaborar un trabajo modificado, realiza una descripción de trabajo o un análisis de funciones del lugar de trabajo y se junta con el Administrador Médico de Casos para facilitar el regreso al trabajo modificado.

Una o más de una de las compañías de CNA provee los productos y/o servicios explicados. Esta información es con la intención de presentarle una idea en general y por propósitos de ilustración. No es con la intención de reemplazar la dirección de abogados contratados u otros consejeros profesionales o constituir vinculación de contrato. Por favor acuérdesse que solamente la póliza de seguros o demanda de acuerdos de servicios pertinentes puede proveer dichos términos, coberturas, cantidades, condiciones y exclusiones. El uso del termino "Asociación" y /o "asociado" no se debe interpretar como la representación de un contrato de asociación. Los servicios y productos quizás no estén disponibles en todos los estados y pueden estar sujetos a cambios sin previo aviso. CNA es una marca registrada por la Oficina de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos de Norteamérica. Copyright © 2008 CNA. Todos los derechos reservados.