

Atención de salud de Texas Red de proveedores

Material de notificación al empleado



A todos los empleados:

Estamos comprometidos con su salud y su seguridad en el lugar de trabajo. Nuestro interés principal es evitar que las lesiones sucedan. Si usted se lesiona, deseamos ayudarlo a restablecerse y regresar al trabajo tan pronto como sea seguro en términos médicos.

CNA ha escogido a la Red de compensación al trabajador (Worker's Compensation Network, WCN) de Coventry como su red de indemnización al trabajador en atención de salud. Es una red creada alrededor de proveedores de atención de salud ocupacional.

La Red de compensación al trabajador de Coventry prestará servicios a través de su red de proveedores e instalaciones médicos. La compensación al trabajador de Coventry es una compañía de reconocimiento nacional que se especializa en el tratamiento de trabajadores lesionados y en ayudarlos a regresar al trabajo. La red de compensación al trabajador de Coventry se ha creado para proporcionar atención médica oportuna y de calidad. Es fácil tener acceso a ella. Se encuentra aquí para proporcionarle atención médica de calidad y ayudarlo a regresar a una vida saludable y productiva.

La red incluye clínicas y doctores de salud ocupacional que le darán tratamiento médico. Su médico trabajará en conjunto con usted, el Especialista de CNA y el Administrador de caso de CNA para gestionar su regreso al trabajo con su empleador.

Bajo este programa usted recibirá lo siguiente:

- un médico tratante primario,
- otros servicios y especialistas en salud ocupacional,
- servicios de atención de salud de urgencia y
- atención médica si se encuentra trabajando o viajando fuera del área geográfica de servicio.

Los materiales que se incluyen le darán información para guiarlo en su lesión o enfermedad relacionada con el trabajo.

Red de compensación al trabajador de Coventry

Información, instrucciones y sus Derechos y obligaciones

Estimado empleado:

Tomamos el seguro de indemnización del trabajador con una de las empresas de seguros de CNA. CNA se ha asociado con la compensación al trabajador de Coventry para trabajar con su personal de Especialistas en reclamaciones y Directores de casos para manejar en forma conjunta a través de una red de atención de salud la atención y tratamiento de salud que usted puede recibir en caso de resultar lesionado. La Red de compensación al trabajador (Worker's Compensation Network, WCN) de Coventry de Concentra es una red certificada de indemnización al trabajador para atención de salud y que se encuentra aprobada por el Departamento de seguros de Texas para prestar atención en caso de lesiones relativas al trabajo. Este programa incluye una red de proveedores de atención de salud que cuentan con capacitación para tratar las lesiones relativas al trabajo. También se encuentran capacitados para lograr que las personas tengan un regreso al trabajo seguro. El área de servicio de la Red de compensación al trabajador de Coventry incluye el área metropolitana de Dallas, Houston, Austin/San Antonio, con futura expansión que se anticipa que cubra el 97.1% de la fuerza laboral de Texas. Estas áreas se muestran en el mapa adjunto.

Si se lesiona en el trabajo, infórmeselo a su supervisor tan pronto como le sea posible. La información adjunta le ayudará a buscar la atención para su lesión. Estamos aquí para resolver cualquier pregunta acerca de cómo obtener tratamiento a través de la Red de compensación al trabajador de Coventry. También puede contactar a CNA para preguntas acerca de su atención y tratamiento de una lesión relativa al trabajo. La meta es lograr su regreso al trabajo tan pronto como sea seguro hacerlo.

Sus Derechos y obligaciones...

Escogimiento de un médico tratante

Si se lesiona en el trabajo y vive en el área de servicio de la red, debe elegir un médico tratante de la Red de compensación al trabajador de Coventry. Este es un requisito para que usted reciba la cobertura de los costos de la atención de su lesión relativa al trabajo. Si al momento de la lesión usted pertenece a una organización de mantenimiento de salud (HMO), puede escoger a su médico de atención primaria de la HMO como su médico tratante. Debe haber escogido al médico como su médico de atención primaria antes de la ocurrencia de la lesión. CNA aprobará el escogimiento de su médico de HMO si él o ella acepta regirse por los términos y condiciones del contrato de la red. El médico debe aceptar regirse por las leyes pertinentes.

Si usted se lesionó antes que CNA contratará con la red y vive en el área de servicio, debe escoger un médico tratante de la red. También puede solicitar un médico que escogió como su médico de atención primaria de la HMO antes de que se lesionara. Debe hacer lo anterior al recibo de esta información.

Si su médico tratante abandona la red, la Red de compensación al trabajador de Coventry le informará por escrito. Usted tendrá derecho a escoger otro médico tratante de la lista de médicos de la red. Si su médico tratante abandona la red y usted padece una condición que pone en peligro la vida o que es aguda para la cual una interrupción de la atención sería perjudicial para usted, su médico puede solicitar que usted se siga tratando con él o ella durante 90 días adicionales.

Si usted cree que vive fuera del área de servicio, puede solicitar una revisión del área de servicio llamando a CNA. Debe proporcionar prueba para apoyar su solicitud. Dentro de los 7 días del recibo de su solicitud de revisión, CNA le informará su decisión. Si no está de acuerdo con la decisión final, tiene el derecho a presentar una reclamación con el Departamento de seguros de Texas. Su reclamación debe incluir su nombre, dirección, número de teléfono, una copia de la decisión del asegurador y cualquier prueba que haya enviado al asegurador para revisión. Un for-

mulario de reclamación se encuentra disponible en el sitio web del departamento en www.tdi.state.tx.us. También puede solicitar por escrito un formulario a la HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Mientras espera que CNA tome una decisión o que el Departamento de seguros de Texas revise su reclamación, puede elegir recibir toda la atención de salud de la red. Es posible que deba pagar por los servicios de atención de salud que recibió fuera de la red si se decide que usted sí vive en el área de servicio de la red.

Una lista de proveedores se encuentra disponible en el sitio web de la red en <http://www.talispoinpoint.com/cna/ext>. Se actualiza mensualmente e identifica a los proveedores que están aceptando nuevos pacientes.

Cambio de médico

En el caso de que no se encuentre satisfecho con su primera elección de médico tratante, puede elegir un médico tratante diferente de la lista de médicos tratantes de la red en el área de servicio en donde usted vive. CNA no denegará el escogimiento de un médico tratante diferente. Antes que pueda cambiar de médico tratante por segunda vez, debe obtener permiso de CNA.

Remisiones

No tiene que obtener una remisión en caso de una condición de atención de urgencia. Los servicios de atención de salud que usted solicita se pondrán a su disponibilidad de manera oportuna como lo requiere su condición médica. Esto incluye remisiones. Las remisiones se realizarán a más tardar 21 días luego de su solicitud.

Pago por atención de salud

Los médicos de la red han aceptado dirigirse a CNA para el pago de la atención de salud relativa al trabajo que usted reciba. No se dirigirán a usted en lo relativo al pago. Si usted obtiene atención de salud de un médico que no se encuentra en la red sin aprobación previa de CNA, es posible que tenga que pagar por el costo de esa atención. Solo es posible tener acceso a un proveedor de atención de salud que no pertenece a la red y aún ser elegible para obtener la cobertura de sus gastos médicos en caso de que una de las siguientes situaciones se presente:

- Se necesita atención de urgencia. Debe dirigirse al hospital o institución de atención de urgencia más cercana.
- No vive dentro del área de servicio de la red.
- Su médico tratante lo remite a un proveedor o institución fuera de la red. CNA debe aprobar esta remisión.
- Usted ha escogido tener a su médico de atención primaria de la HMO. Su médico debe aceptar regirse por los términos y condiciones del contrato de la red y las leyes pertinentes.

Reclamaciones

Usted tiene el derecho a presentar una reclamación con la Red de compensación al trabajador de Coventry. Puede hacer esto si no se encuentra satisfecho con cualquier aspecto de las operaciones de la red. Esto incluye una reclamación con respecto a su médico de la red. También puede ser una reclamación general acerca de la Red de compensación al trabajador de Coventry. Lea los Procedimientos de reclamación de compensación al trabajador de Coventry adjuntos o llame a la línea de reclamaciones de la Red de compensación al trabajador de Coventry al (800) 873-0055, extensión 4250, para obtener respuesta a sus preguntas.

La ley de Texas no le permite a la compensación al trabajador de Coventry tomar represalias en su contra si

presenta una reclamación en contra de la red. La compensación al trabajador de Coventry tampoco puede tomar represalias si usted apela la decisión de la red. La ley no le permite a la compensación al trabajador de Coventry tomar represalias contra su médico tratante si él o ella presenta una reclamación contra la red o apela la decisión de la red en su nombre. Usted también tiene el derecho de presentar una reclamación con el Departamento de seguros de Texas. El formulario de reclamación del Departamento de seguros de Texas se encuentra disponible en el sitio web del departamento en www.tdi.state.tx.us o puede solicitarlo por escrito a la HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Qué hacer si se lesiona mientras se encuentra en el trabajo...

Si se lesiona mientras se encuentra en el trabajo, informe a su supervisor tan pronto le sea posible. Una lista completa de los médicos se encuentra disponible en el sitio web del proveedor en <http://www.talispoinpoint.com/cna/ext>. También puede contactar directamente a la Red de compensación al trabajador de Coventry en la siguiente dirección o número de teléfono gratuito de 8 a. m. a 6 p. m., hora central estándar (CST):

Coventry WCN
720 Cool Springs Boulevard
Suite 300
Franklin, TN 37067
800-873-0055

La compensación al trabajador de Coventry puede ayudarle a obtener una cita con un médico de la red.

En caso de urgencia

Si se lesiona en el trabajo y se trata de una urgencia en la que pelagra la vida, debe dirigirse a la sala de urgencias más cercana. Si se lesiona en el trabajo fuera de las horas hábiles normales o mientras trabaja fuera de su área de servicio, debe dirigirse al centro de atención más cercano.

Luego de recibir la atención de urgencia, es posible que necesite atención adicional. Es necesario que escoja un médico de la red de la lista que le proporcionamos. El médico que usted elija supervisará la atención que usted reciba para la lesión relativa al trabajo. A excepción de la atención de urgencia, usted debe obtener todas las remisiones de atención de salud y especialistas a través de su médico tratante.

La atención de urgencia no necesita de aprobación previa. La ley de Texas define "la urgencia médica". Es una condición médica que se presenta de repente con síntomas agudos y que son tan severos que razonablemente usted considera que necesita atención inmediata o de lo contrario sufrirá un daño grave. El daño incluye poner su salud o las funciones del organismo en grave peligro.

Atención que no es de urgencia...

Infórmele la lesión a su supervisor tan pronto le sea posible. escoja un médico tratante de la red de la lista que le entregó su empleador. Vaya a donde ese médico para recibir tratamiento.

Es posible que ciertos tratamientos que su médico le ordena requieran de una aprobación previa. Se requiere que usted o su médico soliciten la aprobación de CNA para ciertos tratamientos o servicios antes de que estos se le proporcionen. Además, es posible que usted siga necesitando un tratamiento luego de que reciba el tratamiento que se aprobó. Por ejemplo, usted puede necesitar permanecer más días en el hospital de los que se aprobaron en primera instancia. De ser así, el tratamiento adicional debe aprobarse previamente.

Las siguientes solicitudes de tratamiento deben recibir previa aprobación:

- Todas las cirugías
- Cirugía de columna vertebral para más de un nivel
- Cirugía de disco artificial
- Hospitalización con admisión del paciente
- Anuloplastia electrotérmica intradiscal (IDET)
- Tratamientos de terapia física superior a 8 visitas
- Infiltración articular sacro ilíaca
- Servicio de enfermería domiciliaria
- Tratamientos de terapia ocupacional superiores a 8 visitas
- Terapia acuática
- Tratamientos quiroprácticos superiores a 8 visitas
- Fortalecimiento laboral/condicionamiento laboral superior a 2 semanas
- Acupuntura
- Procedimientos de diagnóstico diferentes a rayos X, es decir, imagen de resonancia magnética (IRM), tomografía axial computarizada (exploración por TAC)
- Densitometría ósea
- Pruebas de electromiografía (EMG) y conducción nerviosa (NCV)
- Repetición de diagnósticos e imagen de resonancia magnética (IRM/Exploración de la columna vertebral dentro de las 4 primeras semanas o repetición de imagen de resonancia magnética de todas las partes del cuerpo).
- Infiltraciones epidurales de esteroides
- Infiltraciones de faceta
- Infiltraciones del punto gatillo
- Infiltraciones articulares de esteroides
- Infiltraciones de botox
- Terapia de masaje
- Trabajos dentales superiores a US\$ 1000
- Membresías a gimnasios
- Equipo médico durable superior a US\$ 500
- Unidades interferenciales
- Estimulantes externos e implantables de crecimiento óseo
- Pruebas psicológicas
- Psicoterapia con un trabajador social, psicólogo o psiquiatra
- Biorretroalimentación y manejo del dolor, evaluación inicial y programas de manejo "completo" del dolor crónico (las remisiones iniciales no tendrán que pasar por una autorización previa)

- Atención/Asistencia de salud domiciliaria para terapia/asistencia física
- Visitas de personal de enfermería especializada
- Procedimientos, medicamentos o dispositivos en investigación o experimentales
- Programas para perder peso
- Quimionucleolisis
- Mielogramas
- Servicios de rehabilitación por adicciones
- Discogramas
- Descompresión vertebral axial (Vax-D)
- Admisiones para hogar de ancianos, institución de enfermería especializada, para convalecientes o atención residencial
- Dispositivos ortóticos
- Unidades de electroestimulación nerviosa transcutánea (TENS)
- Solicitud de medicamentos para largo plazo, en especial narcóticos
- Proloterapia
- Bomba de morfina para el dolor
- Manipulaciones bajo anestesia
- Termocoagulación por radiofrecuencia (RFTC) de faceta articular
- RFTC o crioterapia/crioablación de un nervio o articulación
- Dispositivos de estimulación neuromuscular
- Estimuladores de la médula espinal
- Programas de alcoholismo y farmacodependencia

El número para solicitar uno de estos tratamientos es 888-404-1670.

La compensación al trabajador de Coventry, el agente de revisión de uso de CNA, le notificará por escrito si se le deniega una solicitud de tratamiento o servicio. Esta notificación escrita incluirá información acerca de su derecho a solicitar una reconsideración o una apelación al tratamiento o servicio denegado, así como el proceso que debe seguir para obtener una reconsideración. Si desea obtener una revisión independiente del tratamiento o servicio denegado, debe completar un formulario de solicitud de IRO (orden de revisión independiente) y enviar el formulario a la compensación al trabajador de Coventry. Se requiere que la compensación al trabajador de Coventry envíe la solicitud de revisión independiente al Departamento de seguros de Texas inmediatamente después de su recibo. Puede obtener la notificación y formularios de solicitud de IRO (Orden de revisión independiente) del Departamento de seguros de Texas escribiendo a HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149104 Austin, TX 78714-9104 o a través del sitio web del departamento en www.tdi.state.tx.us.

Red de compensación al trabajador de Coventry

Procedimiento de reclamación de la Red de compensación al trabajador (Worker's Compensation Network, WCN) de Coventry

El Procedimiento de reclamación de la Red de compensación al trabajador de Coventry debe estar disponible para todo proveedor, empleador, empleado o representante autorizado del empleado participante.

La Red de compensación al trabajador de Coventry define un "reclamante" como todo empleado, empleador, proveedor o representante autorizado nombrado para actuar a nombre de un empleado que presente una reclamación.

La Red de compensación al trabajador de Coventry define una "reclamación" como toda insatisfacción que un reclamante exprese bien sea en forma oral o escrita ante una red con respecto a cualquier aspecto de la operación de la red, incluida la insatisfacción relativa a disputas por cobros por servicios médicos y la administración de la red, así como la manera en que se proporciona el servicio.

Una reclamación no incluye 1) un malentendido o un problema de información errónea que se resuelva rápidamente al aclarar el malentendido o proporcionar la información adecuada a satisfacción del reclamante, 2) ni incluye una expresión oral o escrita de insatisfacción o desacuerdo frente a una determinación adversa.

La reclamación debe presentarse al Coordinador de quejas de la red a más tardar 90 días a partir de la fecha de la ocurrencia del suceso.

La Red de compensación al trabajador de Coventry no ejercerá ninguna acción de represalia en contra del empleador, el empleado o la persona que actúa a nombre del empleador o empleado que haya presentado la reclamación en contra de la red.

Los pasos para presentar una reclamación son los siguientes:

1. Un reclamante puede notificar al Coordinador de quejas de WCN de una reclamación oralmente, o por escrito por correo o fax. Las reclamaciones deben enviarse a:

Coventry WCN
Attention: Grievance Coordinator
720 Cool Springs Boulevard, Suite 300
Franklin, TN 37067

Coordinador de quejas – Línea de fax (615) 224-9129
grievance_coordinator@cvt.com – dirección de correo electrónico

Puede contactar al Coordinador de quejas a través del Departamento de relaciones con clientes y proveedores de la Red de compensación al trabajador de Coventry en el 1-800-873-0055. Por lo general, este número de teléfono se proporciona a los proveedores a través de Actualizaciones para proveedores, Manuales para proveedores y al empleador y al empleado a través de los materiales educativos de la red. Este teléfono gratuito permite tener acceso razonable al Coordinador de quejas sin demoras indebidas.

2. Al recibo de la reclamación, el Coordinador de quejas documenta cada una de las reclamaciones en una

base de datos confidencial. Los datos que se registran incluyen la fecha en que se recibieron, la clasificación de la información de la reclamación con respecto al reclamante y una descripción de la reclamación. Antes de la resolución, se actualiza el estado de la actividad de la reclamación de manera regular.

3. La Red de compensación al trabajador de Coventry confirmará recibo de la reclamación dentro de los 7 días calendario y notificará al reclamante por escrito que la reclamación ha ingresado a un proceso formal de resolución. La notificación por escrito incluirá la fecha de recibo de la reclamación por parte de la Red de compensación al trabajador de Coventry. La Red de compensación al trabajador de Coventry proporcionará una copia de los procedimientos y las fechas límite de la reclamación al reclamante.

El Coordinador de quejas revisa todas las reclamaciones y asigna la reclamación al nivel apropiado de revisión para su seguimiento y resolución. Los siguientes son los niveles de revisión de reclamaciones:

Nivel I-	Coordinador de quejas
Nivel II-	Director de Relaciones con el proveedor
Nivel III-	Subcomité de quejas
Nivel IV-	Grupo de asesores médicos/Director médico

En caso de que el Coordinador de quejas no pueda resolver la reclamación, ésta deberá presentarse al Subcomité de quejas. El Subcomité de quejas cuenta con la autoridad para resolver la reclamación, hacer recomendaciones al Grupo de asesores médicos con respecto a la posible cancelación del proveedor o referir la reclamación al Grupo de asesores médicos y/o al Director médico para una resolución directa. El Subcomité de quejas cuenta también con la autoridad para suspender o retirar a un proveedor de la red por problemas en su desempeño empresarial. Todas las reclamaciones que involucren la calidad de atención se someterán al Grupo de asesores médicos para su revisión. La pertenencia al Grupo de asesores médicos incluye la representación de los médicos. Las reclamaciones que involucren la calidad de la atención pueden ser revisadas por el Director médico para proporcionar directrices con respecto a aspectos clínicos antes de someterla al Grupo de asesores médicos.

4. La Red de compensación al trabajador de Coventry entregará una carta al reclamante en la que se explica la resolución de la reclamación, las razones específicas de la resolución y la especialidad de cualquier médico u otros proveedores que se hayan consultado durante el proceso de resolución, a más tardar a los 30 días calendario del recibo inicial de la reclamación.

La carta de resolución también le indicará al reclamante que en caso de no encontrarse satisfecho con la resolución de la reclamación o con el proceso de la misma, puede presentar una reclamación ante:

**HMO Division
Mail Code 103-6A
Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, Texas, 78714-9104**

5. En caso de ser necesario, se suministrará una copia de la carta de resolución a la agencia pertinente según la designe el estado.

6. La Red de compensación al trabajador de Coventry conservará un registro y categorizará cada clase de reclamación como perteneciente a una o más de las siguientes clases:

- Calidad de la atención o los servicios;
- Accesibilidad y disponibilidad de servicios o proveedores;

- Revisión de uso, según sea aplicable, o en revisión retrospectiva;
- Procedimientos de reclamación;
- Contratos de proveedor de atención de salud;
- Pago de facturas, según sea aplicable;
- Disputas por cobros; y
- Misceláneos.

7. Las reclamaciones se clasificarán cada trimestre y los resultados se informarán al Comité asesor de mejora de la calidad para revisión y recomendaciones, según sea apropiado.

8. La Red de compensación al trabajador de Coventry conservará los registros de la reclamación por un período de tres años a partir de la fecha en que se presentó la reclamación.

9. Se requiere que los proveedores de la red publiquen en la oficina del proveedor un aviso para los empleados lesionados acerca del proceso de resolución de reclamaciones con la red. Este aviso debe incluir el número telefónico gratuito del Departamento de seguros de Texas (Texas Department of Insurance) (800-252-3439) para presentar una reclamación.

PROPÓSITO: El propósito del procedimiento de reclamación es que pueda llevarse a cabo sin ayuda y que sea de fácil uso. El reclamante puede llamar al Coordinador de quejas sin haber llenado este formulario. El Coordinador de quejas puede rellenar el formulario por el reclamante. Se iniciará de inmediato una revisión en lo concerniente a la atención de salud solicitada y se tomará una decisión dentro de los 30 días calendario del recibo.

La participación del reclamante en el proceso de reclamación es importante para la resolución de los aspectos médicos. Es posible que las personas que revisan la reclamación necesiten hablar directamente con el reclamante y recibir sus impresiones. En caso de que el reclamante no pueda participar activamente en el proceso de la reclamación, puede participar un defensor del paciente en nombre del reclamante.

RED DE COMPENSACIÓN AL TRABAJADOR DE COVENTRY

