



Red de proveedores médicos de AIG Primary Advantage en California

Notificación a los empleados

American International Group, Inc. (AIG) es una compañía de seguros líder a nivel mundial. AIG es un grupo de empresas fundado en 1919 que ofrece una amplia gama de seguros de responsabilidad civil y de vida, productos para la jubilación y otros servicios financieros a clientes en más de 80 países y jurisdicciones. Esta diversa oferta incluye productos y servicios que ayudan a las empresas y a las personas a proteger sus activos, a gestionar riesgos y a disfrutar de seguridad para la jubilación. Los negocios principales de AIG incluyen seguros comerciales y seguros para el consumidor, así como otras operaciones.

El seguro comercial comprende dos módulos: responsabilidad civil y líneas financieras, así como propiedad y riesgos especiales. El seguro de consumo comprende cuatro módulos: jubilación individual, jubilación de grupo, seguro de vida y seguro personal. Las acciones ordinarias de AIG cotizan en la Bolsa de Nueva York y en la Bolsa de Tokio.

Puede encontrar información adicional sobre AIG en www.aig.com y www.aig.com/strategyupdate | YouTube: www.youtube.com/aig | Twitter: @AIGinsurance |

LinkedIn: www.linkedin.com/company/aig. Estas referencias con información adicional sobre AIG se facilitan para su comodidad y la información contenida en dichas páginas no se incorpora como referencia en este folleto.

AIG es el nombre comercial de las operaciones de seguros de responsabilidad civil, de vida y de jubilación y de seguros generales de American International Group, Inc. a nivel mundial. Para obtener más información, visite nuestra página web, www.aig.com. Todos los productos y servicios los suscriben o proporcionan empresas subsidiarias o afiliadas de American International Group, Inc. Es posible que los productos o servicios no estén disponibles en todos los países y la cobertura está sujeta al idioma de la póliza. Puede que los productos y servicios que no son seguros los proporcionen terceros independientes. Ciertas coberturas de propiedad y accidente puede proporcionarlas aseguradoras de excedentes de plenos. Las aseguradoras excedentes de plenos generalmente no participan en los fondos de garantía estatal, por lo que los asegurados no están protegidos por dichos fondos.

© 2017 American International Group, Inc. Todos los derechos reservados.

SP 3769D (Rev. 06/17)

Índice

¿Qué es una RPM?	2
¿Qué RPM utiliza mi empleador?	2
¿Con quién puedo contactar si tengo preguntas sobre mi RPM?.....	2
¿Qué pasa si necesito ayuda para encontrar a un médico y pedir una cita?	3
¿Cómo puedo saber qué médicos están incluidos en mi RPM?.....	3
¿Qué pasa si me lesiono en el trabajo?	3
¿Cómo puedo elegir un proveedor?.....	3
¿Puedo cambiar de proveedor?.....	4
¿Qué normas tiene que cumplir la RPM?	4
¿Qué pasa si no hay proveedores de RPM en el lugar donde me encuentro?.....	5
¿Qué pasa si necesito un especialista que no esté en la RPM?.....	5
¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con mi médico sobre el tratamiento médico? ..	5
¿Qué pasa si ya estoy siendo tratado por una lesión laboral antes de que empiece la RPM?.....	6
¿Puedo seguir siendo tratado por mi médico?.....	6
¿Qué pasa si estoy siendo tratado por un médico de la RPM que decide dejar la RPM?	7
¿Qué pasa si tengo preguntas o necesito ayuda?	8



Información importante sobre la atención médica si tiene una lesión o enfermedad laboral

Red de proveedores médicos de AIG Primary Advantage: Notificación a los empleados (Título 8, Código de Reglamentos de California, sección 9767.12)

La ley de California exige que su empleador proporcione y pague el tratamiento médico si se lesiona en el trabajo. Su empleador ha optado por proporcionar esta atención médica utilizando una red de médicos de compensación laboral llamada Red de Proveedores Médicos (RPM). Esta RPM está administrada por AIG Claims, Inc. Esta notificación le explica lo que necesita saber sobre el programa de la RPM y describe sus derechos a la hora de elegir la atención médica para las lesiones y las enfermedades laborales.

¿Qué es una RPM?

Una Red de Proveedores Médicos (RPM) es un grupo de proveedores de atención médica (médicos y otros proveedores de atención médica) que su empleador utiliza para tratar a los trabajadores lesionados en el trabajo. Las RPM deben permitir a los empleados elegir el proveedor o proveedores en cuestión. Cada RPM debe incluir una combinación de médicos especializados en lesiones laborales y médicos con experiencia en áreas generales de la medicina.

¿Qué RPM utiliza mi empleador?

Su empleador está usando la RPM AIG Primary Advantage con el número de identificación 3002. Debe mencionar el nombre de la RPM y el número de identificación de dicha RPM cuando haga preguntas o solicitudes sobre la RPM.

¿Con quién puedo contactar si tengo preguntas sobre mi RPM?

La persona de contacto de la RPM que figura en esta notificación podrá responder a sus preguntas sobre el uso de la RPM y atenderá cualquier queja relacionada con la RPM. La persona de contacto para su RPM es:

Contacto: Dirección de los
consultores previos a la



lesión: California

Número de teléfono: (877) 802-

5246 Correo electrónico:

pic_ng@aig.com

También puede encontrar información general sobre la RPM en el siguiente sitio web:

https://www-sf.talispoint.com/talispoint/data/DIRECTORY_prod/AIG/ca.html



¿Qué pasa si necesito ayuda para encontrar a un médico y pedir una cita?

El asistente médico de la RPM le ayudará a encontrar los médicos disponibles de la RPM de su elección y puede ayudarle a programar y confirmar las citas médicas. El asistente médico está disponible para ayudarle de lunes a sábado de 7:00 a 20:00 (Hora del pacífico) y podrá programarle las citas médicas durante el horario laboral de los médicos. La asistencia está disponible en inglés y en español.

La información de contacto del asistente médico es:

Número de teléfono gratuito: (855) 803-0363

Número de FAX: (866) 841-5375

Dirección de correo electrónico:
pic_ng@aig.com

¿Cómo puedo saber qué médicos están incluidos en mi RPM?

Puede obtener una lista regional de todos los proveedores de RPM en su área llamando a su persona de contacto de la RPM o visitando nuestro sitio web en [:www.talispoint.com/AIG/EP](http://www.talispoint.com/AIG/EP) (1) haga clic en la opción Radius Search (Área de búsqueda); (2) escriba la ciudad de California en el campo City (Ciudad); (3) escriba CA en el campo State (Estado); (4) marque Yes (Sí) en el mensaje para seleccionar la RPM de AIG Primary o AIG Primary Advantage; (5) haga clic en Continue (Continuar); (6) seleccione Provider Types and/or Specialties (Tipos de proveedor y/o especialidades); y (7) haga clic en Find Providers (Buscar proveedores). Como mínimo, la lista regional debe incluir una lista de todos los proveedores de la RPM ubicados dentro de un rango de 15 millas de su lugar de trabajo y/o residencia o una lista de todos los proveedores de la RPM dentro del condado donde usted vive y/o trabaja. Puede elegir la lista que desea recibir. También tiene derecho a obtener una lista de todos los proveedores de la RPM si lo solicita.

Puede acceder a la lista de todos los médicos tratantes de la RPM en el sitio web en www.talispoint.com/AIG/EP. Siga estos pasos: (1) elija la lista de médicos tratantes de la RPM en CA en la parte superior derecha de la página. (2) Haga doble clic en el directorio generado con el título. [CA MPN ROSTER OF TREATING PHYSICIANS AIG PRIMARY OR AIG PRIMARY ADVANTAGE](#)

¿Qué pasa si me lesiono en el trabajo?

En caso de emergencia, debe llamar al 911 o acudir al servicio de emergencias más cercano.



Si se lesiona en el trabajo, notifique este hecho a su empleador lo antes posible. Su empleador le proporcionará un formulario de reclamación. Cuando usted notifica a su empleador que ha sufrido una lesión laboral, su empleador o la aseguradora programará una cita inicial con un médico de la RPM.

¿Cómo puedo elegir un proveedor?

Su empleador o la aseguradora de su empleador organizará la evaluación médica inicial con un médico de la RPM. Después de la primera visita médica, puede seguir siendo tratado por ese médico o puede elegir otro médico de la RPM. Puede seguir eligiendo médicos dentro de la RPM para toda la atención médica de esta lesión.

Si procede, puede elegir un especialista o pedir a su médico tratante que le remita a un especialista. Algunos especialistas solo aceptarán citas con una derivación del médico tratante. Tal especialista podría aparecer como "solo por derivación" en su directorio de RPM.

Si necesita ayuda para encontrar un médico o para programar una cita médica, puede llamar al asistente médico.

¿Puedo cambiar de proveedor?

Sí. Puede cambiar de proveedor dentro de la RPM por cualquier motivo, pero los proveedores que elija deben ser apropiados para tratar su lesión. Póngase en contacto con su persona de contacto de la RPM o con su perito de reclamaciones si quiere cambiar de médico.

¿Qué normas tiene que cumplir la RPM?

La RPM tiene proveedores en todo el estado, pero puede que no tenga cobertura completa para la especialidad de la RPM en su área. Por favor, consulte el directorio de RPM o pregunte a su persona de contacto de la RPM para obtener una lista de proveedores de RPM en su área.

La RPM debe darle acceso a una lista regional de proveedores que incluya al menos tres médicos de cada especialidad comúnmente utilizada para tratar lesiones/enfermedades laborales en su sector. La RPM debe proporcionar acceso a los médicos tratantes primarios ubicados a 30 minutos o 15 millas y a los especialistas ubicados a 60 minutos o 30 millas de donde usted trabaja o vive.

Si usted vive en una zona rural o en una zona donde hay escasez de atención médica, puede aplicarse una norma diferente.



Después de notificar a su empleador su lesión, la RPM debe proporcionar un tratamiento inicial dentro de 3 días hábiles. Si se ha autorizado el tratamiento con un especialista, la cita con el especialista debe proporcionársele en un plazo de 20 días hábiles a partir de su solicitud.

Si tiene problemas para conseguir una cita con un proveedor de la RPM, póngase en contacto con el asistente médico.

Si no hay proveedores de la RPM en la especialidad apropiada disponible para tratar su lesión dentro de los requisitos de distancia y tiempo, entonces se le permitirá buscar el tratamiento necesario fuera de la RPM.

La RPM también ofrece citas de telemedicina si usted decide dar su consentimiento para los servicios de telemedicina y el personal médico calificado determina que una cita de telemedicina es apropiada para tratar su tipo de lesión. Las citas de telemedicina son voluntarias y usted debe dar su consentimiento verbal o escrito si desea que se le programen citas de telemedicina. Se requiere su consentimiento antes de la realización del tratamiento de telemedicina y debe ser documentada en su expediente médico de acuerdo con el Código de Comercio y Profesiones, sección 2290.5 (b). La evaluación o el examen de telemedicina será realizado por un médico colegiado en California dentro del ámbito de su clínica y cumple con el mismo estándar de atención que una evaluación o un examen médico presencial, incluyendo todos los requisitos de documentación de registros médicos necesarios y las normas de privacidad.

Los médicos de telemedicina pueden prestar servicios a través de: a) telemedicina únicamente o b) en una consulta física y mediante telemedicina. Se tendrá en cuenta al médico que solo está disponible para citas de telemedicina a la hora de determinar si la RPM ha cumplido las normas de acceso si usted consiente la visita con el médico de telesalud. No se tendrá en cuenta al médico que solo está disponible para las citas de telemedicina a la hora de determinar si la RPM ha cumplido las normas de acceso, si usted no da su consentimiento o retira su consentimiento para recibir servicios de telemedicina antes de la realización del tratamiento de telemedicina.

En el caso de los médicos que prestan servicios en una consulta física y también a través de telemedicina: si usted elige y consiente los servicios de telemedicina, el médico será tenido en cuenta a la hora de determinar si la RPM ha cumplido las normas de acceso. Si usted no da su consentimiento o retira su consentimiento antes de la realización del tratamiento de telemedicina, la inclusión del médico a la hora de determinar el cumplimiento de las normas de acceso de la RPM depende de si la ubicación física del médico está dentro del rango de 30 minutos o 15 millas (si es el médico tratante principal), o dentro del rango de 60 minutos o 30 millas (si es un especialista) de su residencia o lugar de trabajo, de acuerdo con la norma 8 CCR §9767.5(a)(1) y (a)(2).



¿Qué pasa si no hay proveedores de RPM en el lugar donde me encuentro?

Si usted es un empleado actual que vive en un área rural o trabaja o vive temporalmente fuera del área de servicio de la RPM, o es un ex empleado que vive permanentemente fuera del área de servicio de la RPM, la RPM o el médico que lo atiende le dará una lista de por lo menos tres médicos que pueden tratarlo. La RPM también puede permitirle elegir su propio médico fuera de la red de la RPM. Póngase en contacto con su persona de contacto de la RPM para que le ayude a encontrar un médico o para obtener información adicional.

¿Qué pasa si necesito un especialista que no esté en la RPM?

Si necesita ver a un tipo de especialista que no está disponible en la RPM, tiene derecho a ver a un especialista fuera de la RPM.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con mi médico sobre el tratamiento médico?

Si no está de acuerdo con su médico o desea cambiar de médico por cualquier motivo, puede elegir a otro médico dentro de la RPM.

Si no está de acuerdo con el diagnóstico o el tratamiento prescrito por su médico, puede pedir una segunda opinión a otro médico de la RPM. Si quiere una segunda opinión, debe ponerse en contacto con la persona de contacto de la RPM o con su perito de reclamaciones y decir que quiere una segunda opinión. La RPM debe darle al menos una lista de proveedores de RPM completa o regional para poder elegir a un médico para obtener una segunda opinión. Para obtener una segunda opinión, debe elegir a un médico de la lista de la RPM y programar una cita en un plazo de 60 días. Debe informar a la persona de contacto de la RPM de la fecha de su cita y la RPM enviará al médico una copia de su historial médico. Puede pedir una copia del historial médico que será enviado al médico.

Si no concierta una cita dentro de los 60 días siguientes a la recepción de la lista de proveedores regional, no se le permitirá tener una segunda o tercera opinión para el diagnóstico impugnado ni un tratamiento de este médico tratante.

Si el médico de segunda opinión considera que su lesión no está incluida en el tipo de lesiones que suele tratar de forma habitual, la consulta médica notificará este hecho a su empleador o a la aseguradora y a usted. Obtendrá otra lista de médicos o especialistas de la RPM para que pueda hacer otra selección.

Si no está de acuerdo con la segunda opinión, puede pedir una tercera. Si solicita una tercera opinión, pasará por el mismo proceso que pasó para la segunda opinión.



Recuerde que si no concierta una cita dentro de los 60 días siguientes a la obtención de otra lista de proveedores de la RPM, no se le permitirá tener una tercera opinión para el diagnóstico impugnado o tratamiento de este médico tratante.



Si no está de acuerdo con el médico de la tercera opinión, puede pedir una Revisión médica independiente (RMI) de la RPM. Su empleador o persona de contacto de la RPM le explicará cómo solicitar una revisión médica independiente de la RPM y le entregará un formulario en el momento en que escoja a un médico de tercera opinión.

Si el revisor médico independiente o el médico de segunda o tercera opinión está de acuerdo con que necesita un tratamiento o una prueba, es posible que se le permita recibir ese servicio médico de un proveedor dentro de la RPM o, si en la RPM no hay un médico que pueda proporcionar el tratamiento recomendado, puede elegir un médico fuera de la RPM dentro de un área geográfica razonable.

¿Qué pasa si ya estoy siendo tratado por una lesión laboral antes de que empiece la RPM?

Su empleador o aseguradora tiene una política de "Transferencia de atención médica" que determinará si usted puede continuar siendo tratado temporalmente por una lesión laboral por un médico fuera de la RPM antes de que su atención médica sea transferida a la RPM.

Si su médico actual no es miembro de la RPM ni pasa a ser miembro de RPM, es posible que tenga que visitar a un médico de la RPM. Sin embargo, si ha designado previamente a un médico tratante principal, no podrá ser transferido a la RPM. (Si tiene preguntas sobre la designación previa, pregunte a su supervisor).

Si su empleador decide transferirlo a la RPM, usted y su médico tratante principal deben recibir una carta notificándole la transferencia.

Si usted cumple unas condiciones específicas, podrá continuar el tratamiento con un médico que no pertenezca a la RPM durante un año antes de ser transferido a la RPM. Las condiciones para posponer la transferencia de su atención médica a la RPM se estipulan en el siguiente cuadro.



¿Puedo seguir siendo tratado por mi médico?

Usted puede seguir con el tratamiento de su proveedor no perteneciente a la RPM (a través de la transferencia de la atención médica o la continuidad de la atención) hasta un año si su lesión o enfermedad cumple con cualquiera de las siguientes condiciones:

- (Aguda) El tratamiento de su lesión o enfermedad se completará en menos de 90 días;
- (Grave o crónica) Su lesión o enfermedad es grave y continúa durante al menos 90 días sin curación completa o empeora y requiere un tratamiento continuo. Puede que se le permita ser tratado por su actual médico tratante durante un año como máximo, hasta que se pueda hacer una transferencia segura de la atención médica.



- (Terminal) Tiene una enfermedad incurable o una afección irreversible que puede causar la muerte en el plazo de un año o menos.
- (Cirugía pendiente) Usted ya tiene una cirugía u otro procedimiento que ha sido autorizado por su empleador o administrador de reclamaciones que se producirá dentro de los 180 días posteriores a la fecha de entrada en vigencia de la RPM o la fecha de finalización del contrato entre la RPM y su médico.

Puede oponerse a la decisión de su empleador de transferir su atención médica a la RPM. Si no desea ser transferido a la RPM, pídale a su médico tratante principal un informe médico donde se especifique si cumple una de las cuatro condiciones mencionadas anteriormente para poder aplazar su transferencia a la RPM.

Su médico tratante principal tiene 20 días a partir de la fecha de su solicitud para darle una copia de su informe sobre su afección. Si su médico tratante principal no le entrega el informe dentro de los 20 días siguientes a su solicitud, el empleador puede transferir su atención médica a la RPM y se le exigirá que utilice un médico de la RPM.

Deberá entregar una copia del informe a su empleador si desea aplazar la transferencia de su atención médica. Si usted o su empleador no están de acuerdo con el informe de su médico sobre su afección, usted o su empleador pueden impugnarlo. Consulte la Política de transferencia de atención médica para obtener más información sobre el proceso de resolución de disputas.

Para obtener una copia de la política de Transferencia de atención médica, en inglés o español, pregunte a su persona de contacto en la RPM.

¿Qué pasa si estoy siendo tratado por un médico de la RPM que decide dejar la RPM?

Su empleador o aseguradora tiene una política escrita de "Continuidad de atención médica" que determinará si usted puede continuar temporalmente el tratamiento de una lesión laboral existente con su médico si su médico ya no participa en la RPM.

Si su empleador decide que usted no puede continuar su cuidado con el proveedor no perteneciente a la RPM, usted y su médico tratante principal deben recibir una carta notificándole esta decisión.

Si usted cumple unas condiciones específicas, podrá continuar el tratamiento con este médico durante un año antes de tener que escoger a un médico de la RPM. Estas condiciones se estipulan en el cuadro anterior, "¿Puedo seguir siendo tratado por mi



médico?".

Puede oponerse a la decisión de su empleador de negarle la continuidad de la atención médica con el proveedor que ya no pertenece a la RPM. Si desea continuar el tratamiento con el médico suspendido, pida a su médico tratante principal un informe médico donde se especifique si cumple una de las cuatro condiciones indicadas en el cuadro anterior para ver si reúne los requisitos para continuar el tratamiento con su médico actual temporalmente.



Su médico tratante principal tiene 20 días a partir de la fecha de su solicitud para darle una copia de su informe médico sobre su afección. Si su médico tratante principal no le da el informe dentro de los 20 días siguientes a su solicitud, se aplicará la decisión de su empleador de negarle la continuidad de la atención médica con su médico que ya no pertenece a la RPM y se le exigirá que elija a un médico de la RPM.

Deberá entregar una copia del informe a su empleador si desea posponer la elección de otro médico de la RPM para su tratamiento continuado. Si usted o su empleador no están de acuerdo con su informe médico sobre su afección, usted o su empleador pueden impugnarlo. Consulte la Política de continuidad de atención médica para obtener más información sobre el proceso de resolución de disputas.

Para obtener una copia de la política de Continuidad de atención médica, en inglés o español, pregunte a su persona de contacto en la RPM.

¿Qué pasa si tengo preguntas o necesito ayuda?

- Persona de contacto de la RPM: Siempre puede ponerse en contacto con la persona de contacto de la RPM si tiene preguntas sobre el uso de la RPM y para atender cualquier queja sobre la RPM.
- Asistentes médicos: Puede ponerse en contacto con el asistente médico si necesita ayuda para encontrar médicos de la RPM y para programar y confirmar citas.
- División de Compensación de Trabajadores (DWC): Si usted tiene dudas, quejas o preguntas sobre la RPM, el proceso de notificación o su tratamiento médico después de sufrir una lesión o una enfermedad laboral, puede llamar a la oficina de Información y asistencia de la DWC al 1-800-736- 7401. También puede visitar la página web de la DWC www.dir.ca.gov/dwc y hacer clic en "redes de proveedores médicos" para obtener más información sobre las RPM.
- Revisión Médica Independiente de la RPM: Si tiene preguntas sobre el proceso de Revisión médica independiente de la RPM, póngase en contacto con la Unidad médica de la División de Compensación de Trabajadores:

DWC Medical Unit
P.O. Box 71010
Oakland, CA 94612
510-286-3700 o 800-794-6900



Guarde esta información en caso de que tenga una lesión o enfermedad laboral.