



Red Health Care Network de Texas

Paquete de aviso al empleado

Contenido

Paquete de Aviso al Empleado de la Compensation Health CareNetwork	2
Formulario de Recibo	5



AIG Health Care Network de Texas: Aviso para los empleados sobre indemnización del trabajador de la Health Care Network

Su aseguradora de indemnización del trabajador, Coventry, y AIG han puesto en vigencia un plan de la red Health Care Network (HCN, por su sigla en inglés) certificado y aprobado por el estado. Una HCN es una red de atención médica gestionada y que está certificada por el Departamento de Seguros de Texas (TDI, por su sigla en inglés) que atiende a trabajadores con enfermedades o lesiones laborales. El plan de la red HCN utiliza los proveedores de la red médica Coventry. El nombre del plan es Red Health Care Network de Texas. El AIG Texas HCN se certifica por todo el estado en 254 condados.

La siguiente información le explica qué debe hacer para recibir atención de salud conforme el AIG TX HCN.

Con quién debe comunicarse por temas relativos a la red HCN

Para consultas relacionadas con la red HCN tales como la localización o un cambio de médico, u otras relativas a la red, comuníquese con AIG en; 4100 Alpha Rd, Suite 800; Dallas, TX 75244; 800-486-2422

Cómo elegir un médico de la red HCN

Para elegir un médico de la red HCN, utilice la lista de médicos de la red que le entregó su empleador. También puede acceder a la red HCN si visita el sitio Web www.aig.com/intellirisk. Puede buscar proveedores por nombre, dirección y/o código postal. Tiene a su disposición un mapa con la ubicación de cada proveedor.

Seleccione el médico apropiado para tratar su enfermedad o lesión laboral. Si no está satisfecho con su primera elección, puede elegir un médico tratante opcional de la red HCN. Todo cambio posterior de médico debe ser aprobado por la red HCN.

Si ya tiene una lesión, y la fecha en la que esta ocurrió es antes del 9/1/2005, la presente información es el aviso de que su empleador utilizará una red HCN. Debe seleccionar un médico tratante nuevo dentro de los 14 días de la recepción de este aviso. Si no realiza la elección dentro de ese plazo, la red HCN se encargará de seleccionar su médico tratante por usted. Toda la atención a partir de entonces deberá realizarla el nuevo médico tratante asignado. Para más información, póngase en contacto con la HCN llamando al 800-468-2422.

Qué debe hacer si cree que vive fuera del área de servicios de la red

En áreas no rurales, su red HCN debe proveerle acceso a médicos tratantes u hospitales dentro de las 30 millas [48 Km] de distancia. En áreas rurales, su red HCN debe proveerle acceso a médicos tratantes u hospitales dentro de las 60 millas [96 Km] de distancia. Usted debe tener acceso a especialistas y hospitales que provean médicos especialistas dentro de una distancia de 75 millas [120 Km] de su lugar de residencia.

Si cree que vive fuera del área de servicios de la red HCN, puede notificarlo a AIG y solicitar una revisión. En ese caso, debe demostrar que no vive dentro de un área de servicios de la red. Recibirá una respuesta por escrito de AIG dentro de los 7 días de recibida su solicitud. Si usted no está de acuerdo con la decisión de AIG, puede comunicarse con el Coordinador de Resolución de Conflictos (DRC, por su sigla en inglés) en:

Correo postal: AIG, 4100 Alpha Rd, Suite 800
Dallas, TX 75244

Correo electrónico: DRC@aig.com
Teléfono: 800-486-2422

Si usted no está de acuerdo con la decisión del Coordinador de Resolución de Conflictos, puede apelarla ante el Departamento de Seguros de Texas. Su apelación debe incluir:

- su nombre
- una copia de la respuesta que le envió AIG
- dirección y número de teléfono
- todas las evidencias que usted haya presentado ante AIG

Durante los procesos de consideración de su solicitud o su apelación, puede optar por continuar recibiendo todos los servicios de atención de salud de la red HCN. Si se determina que usted vive dentro del área de servicios de la red, es posible que usted, y no la aseguradora, tenga que hacerse cargo de pagar los servicios de atención de salud que recibió fuera de la red.

Qué debe hacer si necesita servicios de atención de salud que no implican emergencia

Cuando informa acerca de su enfermedad o lesión, debe elegir un médico de la red HCN. Para ello, busque en la lista de médicos de la red HCN que le ha entregado su empleador. También puede hacerlo en línea ingresando al sitio Web www.aig.com/intellirisk y haciendo clic en "Find Nearby Medical Care" (Encuentre proveedor médico cerca). Además, su empleador o la HCN pueden ayudarlo a localizar un médico dentro de la red HCN. Todo tratamiento de lesiones relacionadas con el trabajo que no sean emergencias debe obtenerse a través de la red HCN.



Usted puede elegir como médico tratante a su médico de atención primaria de la Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO, por su sigla en inglés). Debe notificar a su empleador su elección de médico de la HMO antes de la fecha en que se produzca cualquier lesión relacionada con el trabajo. Su médico de la HMO debe aceptar que actuará como su proveedor de atención primaria conforme a las normas de la red HCN. Si no elige a su médico de la HMO, o si éste no acepta las normas de la red, un médico de la red HCN deberá proveer su atención médica.

Todas las referencias a médicos especialistas se realizarán a través de la red HCN y su médico tratante.

Quién paga su tratamiento dentro de la red HCN

El médico de la red HCN no le facturará por los servicios médicos recibidos por lesiones indemnizables relacionadas con el trabajo. Su médico facturará su tratamiento a AIG.

Si recibe tratamiento que no es de emergencia de un médico que no pertenece a la red sin la autorización de la misma, es posible que usted tenga que hacerse cargo del pago de dicho servicio e atención de salud.

Qué debe hacer si necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

En el caso de una emergencia, dentro o fuera del área de servicios de la red, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Por favor, busque en la lista de proveedores del lugar de trabajo de su empleador la unidad de atención de emergencias más cercana.

Para recibir atención que no implique emergencia fuera de los horarios normales de atención, consulte la lista de médicos tratantes que le ha entregado su empleador. También puede hacerlo en línea ingresando al sitio web www.aig.com/intellirisk y haciendo clic en "Find Nearby Medical Care" (Encuentre proveedor médico cerca)

Cuáles son los tratamientos médicos que necesitan autorización previa de la red HCN

Para obtener autorización para determinados tratamientos y servicios médicos nuevos o en curso, por favor, comuníquese con la red HCN llamando al teléfono 877-479-3829. La siguiente es una lista de servicios médicos que requieren autorización de la red HCN antes de la provisión del servicio:

- todos los servicios quiroprácticos cuya duración, prescrita o prevista, exceda las 12 visitas
- todos los servicios de terapia física cuya duración, prescrita o prevista, exceda las 12 visitas
- toda internación y toda cirugía con internación
- toda cirugía ambulatoria
- todo tratamiento o servicio que pueda considerarse de carácter exploratorio o experimental
- Para fechas de la herida en o después del 9/1/11, todas las medicinas (drogas) se identificaron con un estado de "N" en ODG
- Para fechas de la herida en o después del 9/1/11, cualquier compuesto que contenga una medicina (droga)
- Para fechas de herida en o después del 9/1/11, cualquier medicina para la investigación o experimentales
- Todos los medicamentos que no se encuentren en el 28 TAC §134, subcapítulo F del formulario farmacéutico de la División de la Compensación del Trabajador o DWC del Departamento de Seguros de Texas.

La red HCN revisará la atención propuesta por su médico comparándola con las pautas estándar y tomará una decisión. Si sus servicios médicos no fueran autorizados, recibirá un aviso por escrito de la red HCN. Dicho aviso incluirá:

- el(los) motivo(s) por el(los) que sus servicios médicos no fueron autorizados
- información acerca de cómo solicitar una reconsideración

Usted debe solicitar la reconsideración dentro de un plazo de 30 días a partir de la recepción del aviso escrito. Para



solicitar la reconsideración, puede comunicarse con la red HCN al teléfono 877-479-3829. Este es el proceso interno de reconsideración de la red HCN.

Si, nuevamente, su tratamiento no resulta autorizado luego de la reconsideración, usted recibirá otro aviso por escrito. Dicho aviso incluirá instrucciones para solicitar una revisión independiente. La revisión será realizada por una organización de revisión independiente (IRO, por su sigla en inglés).

Estas organizaciones son independientes de la red HCN. Son asignadas por el Departamento de Seguros de Texas. La aseguradora o el empleador serán responsables del pago de la revisión de la IRO. La aseguradora o el empleador también serán responsables del pago de todo servicio de atención de salud que usted pudiera recibir mientras espera la decisión de la IRO.

Qué sucede si su médico deja de trabajar en la red HCN

La red HCN asegura la continuidad del tratamiento en caso de que su médico tratante deje de trabajar en la red y estará obligado entonces a continuar los cuidados médicos necesarios. Al tomar conocimiento de la finalización de la relación laboral de un médico, su empleador o la aseguradora se pondrán en contacto con usted de inmediato y le informarán cuáles son sus opciones. La HCN le asistirá a usted y al proveedor que lo trata para transferir su atención médica o un médico de la misma especialidad en su área de servicios.

Si la interrupción de la atención pudiera perjudicarlo porque usted padece de una enfermedad aguda o que pone en riesgo su vida, la red HCN le permitirá continuar el tratamiento por un período de 90 días, con el médico que terminó la relación laboral. Su médico necesitará pedir la aprobación de la HCN para continuar con el tratamiento hasta 90 días.

No se le permitirá continuar el tratamiento con dicho médico si la red HCN dio por finalizada la relación laboral por algunas de las siguientes razones:

- causas o razones de disciplina médica
- fraude o actividad delictiva

En este caso, usted deberá optar por un médico opcional de la red HCN.

Con quién debo comunicarme si tengo una queja sobre la red HCN

Si tiene una queja con respecto a la red HCN, debe presentarla en la red HCN dentro de los 90 días del incidente. La red HCN no tomará medida alguna contra usted, su médico o cualquier persona que presente una queja o apele una decisión de la red en representación suya. Para presentar una queja, contáctese con el Coordinador de Resolución de Conflictos a:

AIG, 4100 Alpha Rd, Suite 800, Dallas, TX 75244 • Correo electrónico: DRC@aig.com • Teléfono: 800-486-2422

Al presentar una queja, deberá suministrar los siguientes datos:

- su nombre
- fecha del incidente
- número de teléfono
- dirección actual
- lugar del incidente
- motivo(s) de la queja contra la red HCN

La red HCN le enviará un acuse de recibo dentro de los 7 días de recibida su queja. Ésta incluirá:

- la fecha en la que se recibió la queja
- descripción de los procedimientos y plazos de la red

Dentro de un plazo de 30 días, usted recibirá una carta de resolución de la red HCN. Ésta incluirá:

- una explicación de la resolución de la red con respecto a la queja
- el(los) motivo(s) específico(s) de la resolución
- información sobre la especialidad de los proveedores de atención de salud a los que se haya consultado
- información sobre cómo apelar ante el Departamento de Seguros de Texas en caso de que usted considere que su queja no fue resuelta adecuadamente

Qué información contiene la HCN y con qué frecuencia se actualiza dicha información

Puede consultar en línea la lista de médicos de la red HCN de su área en el sitio Web www.aig.com/intellirisk o llamando al 800-486-2422. Esta lista se actualiza mensualmente y contiene los nombres de los médicos y sus especialidades y los proveedores autorizados a evaluar el mejoramiento médico máximo y presentar las puntuaciones de incapacidad. Puede elegir proveedores por especialidad, nombre o ubicación. Los médicos tratantes de atención primaria están especialmente identificados. Los médicos tratantes de atención primaria aceptan pacientes nuevos.

Cómo obtener una referencia a un médico especialista

Todos los servicios médicos que no impliquen emergencias deben ser provistos por los médicos de la red HCN. En caso de requerir atención especializada, usted recibirá un aviso de la red HCN de la referencia al especialista. La nota será enviada oportunamente según el caso dentro de los 21 días posteriores a la fecha de la solicitud.

Información de contacto del Departamento de Seguros de Texas

Si tiene alguna consulta, queja o pregunta sobre la red HCN, el proceso de notificación o su atención médica, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Texas al 800-252-3439 o por correo electrónico a consumersprotection@tdi.state.tx.us. Podrá encontrar un formulario de queja en la página web del departamento: www.tdi.texas.gov. También puede pedir escribiendo a MCQA Office, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

AIG Plan de la red Health Care Network de Texas: Formulario de recibo

Recibí información para saber cómo obtener atención de salud conforme al seguro de indemnización del trabajador.

Si sufro una lesión en el trabajo y vivo en el área de servicios descrita en la presente información, entiendo que:

1. Debo elegir un médico tratante de la lista de profesionales de la red. O puedo solicitarle a mi médico de atención primaria de la HMO (Organización de Mantenimiento de la Salud) que acuerde proveer servicios en carácter de médico tratante.
2. Debo visitar a mi médico tratante para obtener toda la atención de salud para mi lesión. Si necesito un médico especialista, mi médico tratante me referirá a uno. Si necesito atención de emergencia, puedo ir a cualquier lugar.
3. La aseguradora pagará los gastos de mi médico tratante y de los otros proveedores de la red.
4. Es posible que yo tenga que pagar los gastos si recibo atención de salud de un médico fuera de la red, sin la autorización de la misma.

Firma Fecha

Nombre en letras de imprenta

Vivo en (dirección, calle)

Ciudad Estado Código Postal

Nombre del empleador

Nombre de la red



175 Water Street
New York, NY 10038
www.aig.com

American International Group, Inc. (AIG) es una organización líder de seguros a nivel internacional que presta servicio a clientes en más de 100 países. Las compañías de AIG prestan servicio a clientes comerciales, institucionales y a personas físicas a través de una de las más amplias redes internacionales de seguros de propiedad y de accidentes, de cualquier aseguradora. Además, las compañías de AIG son proveedoras líderes de seguros de vida y servicios de jubilación en Estados Unidos. Las acciones ordinarias de AIG se cotizan en las bolsas de valores de Nueva York y Tokio [New York Stock Exchange y Tokyo Stock Exchange].

Información adicional acerca de AIG se puede encontrar en www.aig.com | YouTube: www.youtube.com/aig | Twitter: @AIGinsurance | LinkedIn: www.linkedin.com/company/aig

AIG es el nombre de marketing de las operaciones internacionales de seguros generales, de propiedad y accidente, de vida y jubilación de American International Group, Inc. Para más información, visite nuestro sitio web en www.aig.com. Todos los productos y servicios están emitidos y son prestados por subsidiarias o afiliadas de American International Group, Inc. Es posible que los productos y servicios no estén disponibles en todos los países, y la cobertura está sujeta al lenguaje real de la póliza. Los productos y servicios que no sean de seguro podrían ser prestados por fuentes externas independientes. Ciertas coberturas de seguros de propiedad y accidente podrían ser brindadas por un asegurador de líneas excedentes. Los aseguradores de líneas excedentes generalmente no participan en fondos de garantía del estado, por lo que los asegurados no están protegidos por tales fondos.