

Beneficios de Compensación del Trabajador Preguntas Frecuentes de la Red de Atención Médica

The University of Texas System
Office of Risk Management



THE UNIVERSITY of TEXAS SYSTEM

Nine Universities. Six Health Institutions. Unlimited Possibilities.

WWW.UTSYSTEM.EDU

The University of Texas System / IMO IMO Med-Select Network

A partir del 1º de Abril de 2013, The University of Texas System tendrá una Red Certificada de Atención Médica para la Compensación del Trabajador.

Para ayudarle a obtener un tratamiento médico oportuno y apropiado en caso sufrir una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo, The University of Texas System ha contratado a Injury Management Organization (IMO) Med-Select Network.



¿Qué es una Red Certificada de Servicios Médicos de Compensación para Trabajadores de Texas?

Es un programa certificado por el Estado de Texas para ofrecerle servicios de atención médica si se lastima in el trabajo.



¿Qué es Injury Management Organization (IMO)?

IMO es un Agente de Revisión de Utilización certificado y la empresa matriz de IMO Med-Select Network®.

IMO proporciona Gestión de Casos, Preautorización, Revisión de Facturas Médicas y Programas de Cuidado Industrial, entre otros Servicios de Gestión de Atención Médica



Para obtener más información acerca de IMO:

- Visite www.injurymanagement.com. Para ver el video, haga clic en “Preguntas Frecuentes de la Red de Proveedores” en la pestaña “Servicios”. Enlace directo: www.injurymanagement.com/faqs.
- Escriba a: IMO Med-Select Network, P.O. Box 118577, Carrollton, TX 75011
- Comuníquese con la Red: 214-217-5939 o 888-466-6381
- Comuníquese con Atención al Cliente: 214-217-5936 o 877-870-0638



¿Debo firmar algún formulario para participar de la red?

Se le dará a firmar un Formulario de Recibo de información cuando se lastima en el trabajo. Usted Debera completar la forma de recibo y remitirla a su supervisor.



¿Qué ocurrirá si decido no firmar el Recibo de Información?

Si un empleado recibe la Notificación de requisitos de la Red y se niega a firmar el Recibo de Información todavía esta obligado a participar en la red.



¿Qué es un área de servicio?

Un área de servicio es cualquier condado donde la Red opere con médicos y otros proveedores de atención médica para tratar a los empleados lesionados.

- Si la Red muestra a un condado como parte de su área de servicio, todos los códigos postales de dicho condado tendrán proveedores listos para ofrecer sus servicios de atención médica a cualquier empleado lesionado.
- Si usted vive en un condado cubierto por un área de servicio, está obligado a utilizar un proveedor de la Red.



¿Puedo utilizar un apartado de correos como dirección oficial para participar de la Red?

No. La red requiere una dirección física para garantizar que toda comunicación llegue al empleado lesionado.



¿Cuál es la definición de “Residencia”?

El lugar de residencia de un empleado incluye:

- su residencia principal para efectos legales, lo que incluye la dirección física que el empleado le facilitó al empleador como su dirección;
- un residencia temporal necesaria debido al empleo; o
- cualquier residencia temporal que el empleado ha tomado para recibir asistencia con sus actividades de rutina diaria debido a la lesión compensable



¿Qué ocurre si no resido dentro del área de servicio?

Si usted no reside dentro del área de servicio, no está obligado a recibir atención médica de la Red.

* Deberá contactar a su ajustador de reclamos del UT System para discutir este asunto. Dicho representante revisará su información y se comunicará con usted por teléfono y por escrito en el transcurso de siete (7) días para aconsejarle sobre el manejo de su atención médica.



¿Qué debo hacer si me mudo a otro código postal?

Avise a su empleador inmediatamente para verificar que la Red ofrece cobertura de servicios en su área.



¿Tengo obligación de elegir a un médico que esté cerca de mi casa?

Aunque la Red debe facilitare acceso a un Médico Tratante dentro de un radio de 30 millas de su residencia, usted puede elegir cualquier Médico Tratante que figure en la lista de proveedores de la Red.



¿Puedo elegir a mi quiropráctico o mi cirujano ortopédico como mi médico tratante?

No. El Médico Tratante debe ser un especialista en Medicina Familiar, Medicina General, Medicina Interna, Medicina Ocupacional o Medicina Física y Rehabilitación (en El Paso solamente).

Para recibir atención de cualquier otro tipo de especialista, incluyendo un quiropráctico o un cirujano ortopédico, deberá ser referido por su médico tratante.



¿Cuentan con asistentes médicos o practicantes de enfermería avanzada (ANP) en la Red Certificada?

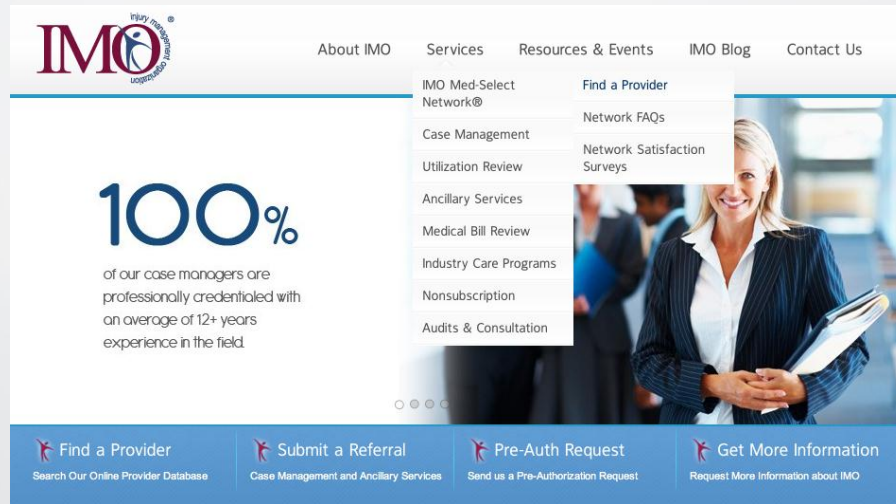
No. La Red Certificada actualmente no tiene contratos con Asistentes Médicos o Practicantes de Enfermería Avanzada (ANP) para atender a los empleados lesionados. Sin embargo, podría recibir tratamiento de uno de ellos, se están bajo la dirección de un Doctor en Medicina dentro de la Red Certificada.



¿Cómo puedo obtener un directorio de los proveedores de la Red?

Su empleador tendrá disponible un Directorio de Proveedores de la Red, o puede visitar el sitio web de IMO en

www.injurymanagement.com y hacer clic en “Buscar un Proveedor”.



The screenshot displays the IMO website interface. At the top left is the IMO logo, which includes the text 'injury management' and 'organization'. To the right of the logo is a navigation menu with links for 'About IMO', 'Services', 'Resources & Events', 'IMO Blog', and 'Contact Us'. Below the navigation menu, there is a large banner area on the left with the text '100%' and 'of our case managers are professionally credentialed with an average of 12+ years experience in the field.' To the right of this banner is a vertical list of services: 'IMO Med-Select Network@', 'Case Management', 'Utilization Review', 'Ancillary Services', 'Medical Bill Review', 'Industry Care Programs', 'Nonsubscription', and 'Audits & Consultation'. A dropdown menu is open over the 'Find a Provider' link, showing options for 'Find a Provider', 'Network FAQs', and 'Network Satisfaction Surveys'. Below the banner and service list is a blue footer bar with four buttons: 'Find a Provider' (with a magnifying glass icon), 'Submit a Referral' (with a checkmark icon), 'Pre-Auth Request' (with a checkmark icon), and 'Get More Information' (with a magnifying glass icon). Each button has a small descriptive text below it.



¿Cómo selecciono un médico tratante?

Al sufrir una lesión, usted deberá seleccionar un médico tratante de la lista de proveedores de la Red.



The screenshot shows the IMO website header with the logo and navigation links: About IMO, Services, Resources & Events, IMO Blog, and Contact Us. Below the header is a 'Find a Provider' button. Underneath is a section titled 'Providers (934) In Your Area' with a 'START NEW SEARCH' button. A table lists several providers with their details.

Practice / Facility Name	Provider Name	Specialty	Credentials	County	Address	City	State	Zip	Phone	Fax
Baylor Institute for Rehabilitation Outpatient Services	Anderson, Jennifer	Physical Therapy	MPT	Dallas	1740 North Collins Boulevard Ste. 100	Richardson	Texas	75080	972-235-9035	972-444-6790
Baylor Institute for Rehabilitation Outpatient Services	BIR Outpatient Services at Richardson, Facility	Physical Therapy	PTFAC	Dallas	1740 North Collins Boulevard Ste. 100	Richardson	Texas	75080	972-235-9035	972-444-6790
Baylor Institute for Rehabilitation Outpatient Services	BIR Outpatient Services at Richardson,	Rehabilitation Outpatient	PTFAC	Dallas	1740 North Collins Boulevard Ste. 100	Richardson	Texas	75080	972-235-9035	972-444-6790
North Dallas Physical Therapy Associates	Faro, Carol	Occupational Therapy	OTR	Dallas	2035 Promenade Center	Richardson	Texas	75080	972-437-2048	972-480-8514
Baylor Institute for Rehabilitation Outpatient Services	Garcia, Bryan	Physical Therapy	DPT	Dallas	1740 North Collins Boulevard Ste. 100	Richardson	Texas	75080	972-235-9035	972-444-6790

*Si necesita ayuda, puede llamar a un Representante de atención al cliente de la Red para obtener asistencia al 888.466.6381, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. CST o visitar el sitio web de IMO en www.injurymanagement.com y hacer clic en “Buscar un Proveedor”.



¿Quién es responsable de pagar por mi atención médica si recibo tratamiento fuera de la Red?

Si recibe tratamiento de un proveedor fuera de la Red, usted puede ser responsable del pago de los gastos de su atención médica si se determina que reside dentro del área de servicio de la Red.



¿Cómo puedo recibir atención de emergencia?

En caso de necesitar tratamiento de emergencia, usted deberá buscar tratamiento en el centro de urgencias o en la sala de emergencias del hospital más cercano

*El Directorio de Proveedores de la Red incluye centros de urgencias y hospitales que participan en la Red.



THE UNIVERSITY of TEXAS SYSTEM

Nine Universities. Six Health Institutions. Unlimited Possibilities.

WWW.UTSYSTEM.EDU

The University of Texas System
Office of Risk Management

¿Qué se considera una emergencia?

Según se define en el Código de Seguros de Texas:

- La aparición repentina de cualquier condición médica manifestada a través de síntomas agudos de suficiente gravedad, incluyendo dolor intenso, a la cual sería razonable considerar como un serio riesgo para la salud; o
- Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.



¿Puedo cambiar de Médico Tratante?

Sí. Sin embargo, los cambios que puede realizar son limitados.

Cambio n°1: La opción alternativa

Cuando se comunice con la Red, se le pedirá que complete un Formulario de Solicitud de Médico Tratante Alternativo.

Cambio n°2: Cambios subsecuentes

Si ya ha utilizado su opción alternativa de Médico Tratante y aún no está satisfecho, deberá solicitar y obtener permiso de la Red para un subsecuente cambio de Médico Tratante.

*Para obtener más información puede llamar al **888.466.6381** o enviar un correo electrónico a netcare@injurymanagement.com



¿Qué debo hacer si mi Médico Tratante fallece, se jubila o deja la Red?

Si su Médico Tratante actual fallece, se jubila o deja la Red, usted podrá cambiar de Médico Tratante en cualquier punto de su tratamiento.



¿Los servicios médicos requieren aprobación previa?

Algunos servicios médicos deberán ser previamente aprobados.

A menos que ocurra una emergencia médica, su Médico Tratante deberá comunicarse con la Red para obtener su aprobación antes de proporcionar cualquier servicio de atención médica, tal como estancias en el hospital, atención quirúrgica, terapia física, ciertas pruebas de diagnóstico y programas de rehabilitación.

*Para obtener una lista detallada de los servicios que requieren aprobación previa, por favor consulte su Manual para Empleados de IMO Med-Select Network®.



¿Qué ocurre si necesito un especialista que no está en la Red?

Si su Médico Tratante decide que no hay proveedores o instalaciones en la Red que puedan ofrecerle el tratamiento que usted requiere por su lesión compensable, él o ella se comunicará con la Red para obtener permiso de enviarlo con un proveedor fuera de la Red.



¿Cómo puedo nominar a un médico?

La Red tiene un formulario de nominación y un proceso de acreditación que deben completarse antes de que un médico pueda ser considerado para ser un proveedor de la Red. El primer paso es completar un formulario de nominación disponible en el sitio web de IMO en www.injurymanagement.com o comunicándose con su empleador.

La Red se comunicará con su médico para ofrecerle participar en la Red. Si su médico no accede o no cumple con las cualificaciones requeridas por la Red Certificada, usted deberá elegir otro Médico Tratante de la lista de la Red.



¿Qué ocurre si no puedo trabajar?

Mientras usted se rehabilita, el **administrador telefónico de casos** (TCM) trabajara con su medico y su empleador para coordinar posibles programas de trabajo conforme a sus restricciones.



¿Qué es el administrador telefónico de casos?

- Al sufrir una lesión en el trabajo, se le asignará su administrador telefónico de casos (TCM) para ayudarle con la coordinación de sus necesidades médicas.
- Un TCM es un profesional médico licenciado y certificado que le ayudará a coordinar los servicios médicos que su médico recomiende.
- El TCM también lo instruirá y ayudará con la comunicación entre usted, su médico y su empleador.



¿Cómo puedo presentar una queja?

- Si no está satisfecho con cualquier parte de la Red, usted podrá presentar una queja completando el **Formulario de Queja** n° IMO MSN-3
- Deberá presentar la queja dentro de los 90 días desde el evento con el cual no está satisfecho.
- Para obtener y presentar este formulario, puede comunicarse con el **Departamento de NetComplaint:**
 - Por escrito a: 4100 Midway Road, Suite 1145, Carrollton, TX 75007
 - Por teléfono al: 877.870.0638
 - Por correo electrónico a: netcomplaint@injurymanagement.com
- La Red responderá a su queja con una carta de confirmación dentro de los siete (7) días corridos desde la recepción de la queja.
- La Red investigará su queja y le informará de su disposición dentro treinta (30) días después de recibir la queja.
- La Red le enviará una carta explicando su decisión y sus recomendaciones.



¿Cómo puedo presentar una apelación?

- Si no está satisfecho con la respuesta a su queja, deberá presentar una apelación a la Red, por teléfono al 877.870.0638 o por escrito. Este proceso no requiere completar un formulario, pero puede utilizar el Formulario de Queja n° IMO MSN-3 y marcar la casilla correspondiente para indicar que está presentando una apelación.
 - IMO Med-Select Network® Attention :
NetAppeal Committee
P.O. Box 118577
Carrollton, TX 75011
- Presente la apelación dentro de los 15 días desde la recepción de la carta con la decisión.
- La Red le enviará una carta al recibir la apelación y otra al tomar la decisión.



¿Qué debo hacer si no estoy de acuerdo con una resolución de la Red sobre una queja o apelación?

- Si no está satisfecho con una resolución de la Red sobre una queja o apelación, puede presentar una queja con el Departamento de Seguros de Texas (TDI). Puede acceder a un formulario de queja en:
 - el sitio web de TDI en www.tdi.state.tx.us, o en
 - la División de HMO de TDI en la siguiente dirección:
HMO Division Mail Code 103-6A
Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, TX 78714-9104

