

IMO MED-SELECT NETWORK®

**Una Red Certificada de Servicios Médicos de
Compensación para Trabajadores de Texas**

**Manual del Empleado del
University of Texas System**

MANUAL DEL EMPLEADO

ÍNDICE

Preguntas frecuentes	3
Instrucciones para la búsqueda de proveedores de servicios médicos en el sitio web	11

IMO MED-SELECT NETWORK® | Preguntas frecuentes

*El propósito de este Manual del Empleado es proporcionar información general a los empleados del **University of Texas System** a través de respuestas a las preguntas más frecuentes relacionadas con la Red IMO Med-Select Network®.*

Este programa es para las lesiones que ocurran a partir del 1 de abril de 2013.

1. ¿Qué es una Red de atención médica certificada por el Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance)?

Es un programa que ha sido certificado por el Estado de Texas para ofrecerle servicios de atención médica si usted se lesiona en el trabajo.

2. ¿Qué es la Injury Management Organization, Inc. (IMO)?

IMO es un *Agente certificado de análisis de utilización* (URA) y es la compañía matriz de la Red IMO Med-Select Network®. IMO proporciona servicios de administración de casos, preautorización, revisión de las facturas médicas, programas de atención de la industria, y otros servicios relacionados con el manejo de atención médica.

3. ¿Cómo podría obtener más información sobre la IMO Med-Select Network®?

- Visite nuestro sitio web www.injurymanagement.com.
- Escriba a: IMO Med-Select Network®, P.O. Box 118577, Carrollton, TX 75011
- Llame a la línea principal de la Red: 214.217.5939 o 888.466.6381
- Llame a la línea de atención al cliente: 214.217.5936 o 877.870.0638

4. ¿Qué es un área de servicio?

Un área de servicio es cualquier condado en que opere la Red y cuente con médicos u otros proveedores de atención médica para los empleados lesionados. Si en la lista de la Red aparece un condado como parte del área de servicios, allí encontrará proveedores para todas las zonas postales del condado listos para proveerles atención médica a todos los empleados lesionados. Si usted vive en un condado que esté cubierto por un área de servicio, tiene que utilizar a un proveedor de la Red.

5. ¿Qué debo hacer si me mudo para una zona postal diferente?

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

6. ¿Puedo usar un apartado postal como mi dirección oficial cuando participo en la Red?

No. La Red requiere el uso de una dirección física para poder garantizar que todas las comunicaciones lleguen al empleado lesionado.

7. ¿Dónde opera la Red?

La Red opera en los siguientes condados o áreas de servicio:

- | | | |
|--------------|---------------|-----------------|
| 1. Atascosa | 21. Fayette | 41. Montgomery |
| 2. Austin | 22. Fort Bend | 42. Navarro |
| 3. Bandera | 23. Galveston | 43. Parker |
| 4. Bastrop | 24. Gonzales | 44. Rains |
| 5. Bell | 25. Grayson | 45. Rockwall |
| 6. Bexar | 26. Guadalupe | 46. San Jacinto |
| 7. Blanco | 27. Harris | 47. Smith |
| 8. Brazoria | 28. Hays | 48. Starr |
| 9. Burleson | 29. Henderson | 49. Tarrant |
| 10. Burnet | 30. Hidalgo | 50. Travis |
| 11. Caldwell | 31. Hill | 51. Van Zandt |
| 12. Cameron | 32. Hood | 52. Waller |
| 13. Chambers | 33. Hunt | 53. Washington |
| 14. Colorado | 34. Johnson | 54. Wharton |
| 15. Collin | 35. Karnes | 55. Williamson |
| 16. Comal | 36. Kaufman | 56. Wilson |
| 17. Dallas | 37. Kendall | 57. Wise |
| 18. Denton | 38. Lee | 58. Wood |
| 19. El Paso | 39. Liberty | |
| 20. Ellis | 40. Medina | |

8. (a) ¿Tendré que firmar algún formulario para participar en la Red?

Con la notificación de los servicios de la red, su empleador le proveerá unos documentos titulados **Notificación de los requisitos de la red** y un **Formulario de recibo de información**. Usted deberá completar la forma de recibo y remitirla a su jefe o supervisor. La forma de recibo de información se le presentará también a usted para que lo firme cuando reporte una lesión de trabajo.

(b) ¿Qué sucedería si me negara a firmar el Recibo de Información?

Si el empleado recibe la *Notificación de los requisitos de la red* y se niega a firmar el Recibo de Información, todavía tendrá que participar en la Red.

9. ¿Quién es responsable de pagar mis gastos médicos si recibo tratamiento fuera de la Red?

Si recibiera atención de un proveedor que no esté afiliado a la Red, usted podría ser responsable del pago de los gastos de su atención médica si se determinara que vive en un área de servicio de la Red.

10. ¿Quién puede ser un Médico Tratante de la Red?

La Red IMO Med-Select Network® requiere que usted seleccione un médico tratante del directorio de la Red que esté licenciado en medicina o doctor de osteopatía. El médico tratante tendrá que ser un especialista en medicina familiar, medicina general, medicina interna, medicina ocupacional o medicina de rehabilitación física (solo en El Paso).

11. ¿Cómo selecciono un médico tratante?

Al sufrir una lesión, deberá seleccionar a su médico tratante de la lista de proveedores de la Red. Si necesita ayuda, puede llamar a un representante de atención al cliente de la Red al 888.466.6381, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. (zona central), o visite el sitio web de IMO en www.injurymanagement.com y seleccione el botón "Find a Provider".

12. ¿Puedo seleccionar a mi médico primario del HMO para tratamiento de mi lesión de trabajo?

Aunque su empleador no participe en un HMO, si usted tiene una cubierta de seguro de HMO, puede seleccionar al médico primario de su HMO si lo designa **antes de sufrir una lesión**. Para hacerlo deberá llenar el formulario de la Red IMO MSN-5. Para obtener ese formulario, contacte a IMO Med-Select Network® por teléfono al **888.466.6381** o por correo electrónico en netcare@injurymanagement.com. La Red se pondrá en contacto con su médico del HMO para invitarlo a participar en la Red. Si su médico no está de acuerdo o no cumple con los requisitos para participar en la Red, usted deberá seleccionar a otro médico tratante de la lista de la Red.

13. ¿Cómo propongo a un médico?

1. La Red cuenta con un formulario de nominación de doctores y un proceso para analizar sus credenciales. Este deberá llenarse antes de que un médico sea considerado para participar como proveedor de la Red. El primer paso es llenar un formulario de nominación que está disponible en el sitio web de IMO en www.injurymanagement.com o contactando a su ajustador de reclamos.

2. La Red se pondrá en contacto con su médico sobre la posibilidad de que participe en la Red. Si su médico no está de acuerdo o no cumple los requisitos de la Red certificada, usted deberá seleccionar a un médico tratante de la lista de la Red.

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

Aunque la Red debe facilitarle acceso a un médico tratante dentro de un radio de 30 millas de distancia de su casa, usted puede seleccionar a cualquier médico tratante que aparezca en la lista de médicos tratantes de la Red.

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

No. El médico tratante tendrá que ser un especialista en medicina familiar, medicina general, medicina interna, medicina ocupacional o medicina de rehabilitación física (solo en El Paso). Para recibir atención de cualquier otro tipo de especialista, incluyendo a un quiropráctico o a un cirujano ortopédico, tendrá que recibir un referido de su médico tratante.

16. ¿Cuentan con Asistentes de Médico o enfermeros avanzados (ANP) en la Red Certificada?

No. La Red Certificada no contrata asistentes de médicos ni enfermeros avanzados (ANP) para atender a los empleados lesionados. Sin embargo, podría recibir tratamiento de uno de ellos, si están bajo la dirección de un médico de la Red certificada.

17. ¿Puedo cambiar mi médico tratante?

Hay limitaciones a los cambios que se pueden efectuar. Estas limitaciones se han establecido para garantizar la calidad y continuidad de los servicios de atención médica.

- El primer cambio esta denominado como el “cambio alternativo”. Cuando usted se ponga en contacto con la Red, se le solicitará que llene una **Solicitud para un médico tratante alternativo IMO MSN-1**. La Red no le negará su petición para elegir un doctor alternativo.
- El segundo cambio es el denominado “cambio subsiguiente”. Si usted ya hubiera elegido a un doctor alternativo y aún no estuviera satisfecho, tendrá que solicitar y obtener permiso de la Red para efectuar un cambio adicional de médico tratante.

Tendrá que contactar la Red al:

- Teléfono: 214.217.5939 o gratis al 888.466.6381
- Correo electrónico: netcare@injurymanagement.com o,
- Enviar el formulario completo por fax al 214.217.5937 o al 877.946.6638
- También puede enviar una copia del formulario IMO MSN-7 **Solicitud de cambio subsiguiente del médico tratante** a: IMO Med-Select Network®, P.O. Box 118577, Carrollton, TX 75011
- Quejas: netcomplaint@injurymanagement.com

18. ¿Qué tengo que hacer si mi médico tratante muriera, se jubilara o abandonara la Red?

Si su médico tratante muriera, se jubilara o abandonara la Red, usted podrá cambiar a otro médico tratante de la red en cualquier momento durante su tratamiento.

19. ¿Qué sucede si no vivo en el área de servicio?

Si no vive en el área de servicio, no tiene obligación de recibir atención médica de la Red certificada. Deberá contactar a su ajustador de reclamos para discutir este asunto. Ellos analizarán su información y deberán, dentro de siete días, informarle telefónicamente y por escrito sobre cómo se manejará su caso.

20. La notificación de los requisitos para utilizar la Red indica que tengo que recibir atención médica de la Red si resido en el área de servicio de la misma. ¿Cómo se define "residir"?

Donde reside el empleado incluye:

- a. La residencia principal para efectos legales, lo que incluye la dirección física que el empleado le facilitó al empleador como su dirección;
- b. Una residencia temporal necesaria debido al empleo; o

- c. Una residencia temporal que el empleado ha tomado para recibir asistencia con sus actividades de rutina diaria debido a la lesión compensable.

28 Código Administrativo de Texas §10.2(a) (14)

21. ¿Qué sucede si me tienen que referir a un especialista?

Si necesitara un especialista, su médico tratante hará el referido. Deberá utilizar un proveedor de atención médica de la Red, excepto en casos de emergencia o circunstancias especiales. Todos los referidos a especialistas deberán estar aprobados por su médico tratante. Las citas con los especialistas deberán programarse sin tardar más de 21 días después de la fecha de la solicitud. Si hay una necesidad médica urgente, un período más breve podría ser apropiado.

22. ¿Qué sucede si necesito un especialista que no es miembro de la Red?

Si su médico tratante decide que no hay un proveedor o un centro en la Red que le pueda brindar el tratamiento que necesita para su lesión compensable, él se pondrá en contacto con la Red para obtener permiso para referirlo a un proveedor fuera de la Red.

Su médico tratante tendrá que someter a la Red un formulario de remisión llamado **Solicitud de un especialista que no sea miembro de la Red (formulario IMO MSN-4)**. La Red aprobará o denegará la solicitud dentro de siete días después de recibir dicho formulario.

Usted y el médico tratante serán notificados telefónicamente y por escrito si la solicitud no fuera aprobada. La notificación también explicará el proceso de apelación.

23. ¿Qué significa Gestión telefónica de casos?

Si usted se lesiona en el trabajo se le asignará un *Administrador telefónico de casos* (TCM) que lo ayudará a coordinar sus necesidades médicas. Un TCM es un profesional de medicina certificado y licenciado que lo ayudará a coordinar los servicios que recomiende su médico. El TCM también le proveerá instrucción y ayuda para la comunicación entre usted, su médico y empleador. La Red desea que usted reciba la mejor atención que le permita recuperarse y reintegrarse al trabajo en cuanto sea apropiado clínicamente.

24. ¿Que se considera una emergencia?

Según se define en el Código de Seguros de Texas:

"Emergencia Médica" – significa la aparición súbita de un trastorno médico que se manifiesta con síntomas agudos de gravedad suficiente, incluido el dolor intenso, que si no recibiera atención médica inmediata podría, como resultado razonable:

- a. Poner la salud o el funcionamiento del paciente en serio peligro; o
- b. Presentar una disfunción seria al funcionamiento de algún órgano o parte del cuerpo.

25. ¿Cómo recibo atención de emergencia?

Deberá ir a la sala de emergencia del hospital o al centro de atención urgente más cercano si

necesitara atención de emergencia. El directorio de proveedores de la Red enumera los centros de atención urgente y los hospitales que participan en la Red.

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

Su empleador pondrá un directorio de proveedores a su disposición. El directorio de proveedores de la Red también está disponible en:

1. el sitio web de la Red IMO Med-Select Network®: www.injurymanagement.com
2. también nos puede llamar directamente al:
 - a. Número central – 214.217.5939 o 888.466.6381
 - b. Servicio al cliente – 214.217.5936 o 877.870.0638

27. ¿Necesitaré aprobación previa para los servicios?

Algunos servicios médicos necesitan preautorización. Excepto en los casos de emergencia, su médico tratante tendrá que contactar a la Red para obtener aprobación antes de proveer los siguientes servicios:

Lista de preautorización de la Red IMO

1. *Hospitalización y cirugías*
 - a. Hospitalización; incluyendo autorización para el plazo inicial y, si fuera necesario, autorización para extender el periodo de estadía.
 - b. Intervenciones quirúrgicas con ingreso o ambulatorias, sean realizadas en un hospital o en un Centro de cirugía ambulatoria (ASC).
2. *Atención de salud mental*
 - a. Todos los servicios psiquiátricos y psicológicos siguiendo la evaluación inicial.
3. *Servicios de Medicina Física (sin tomar en consideración el lugar)*
 - a. Manipulaciones osteopáticas o quiroprácticas que excedan 2 semanas de atención.
 - b. Terapia física o terapia ocupacional que exceda las primeras 9 sesiones que se lleven a cabo durante los primeros 30 días después de la fecha del tratamiento inicial, o hasta 12 sesiones durante los 60 días siguiendo una intervención quirúrgica.
4. *Pruebas diagnósticas*
 - a. Mielografías CT y discografías CT
 - b. Diagnósticos repetidos
5. *Inyecciones*
 - a. Inyecciones epidurales de esteroides e inyecciones de superficie articular
 - b. Bloqueos de la rama medial y rizotomías

6. *Programas de rehabilitación*
 - a. Terapias de fortalecimiento o acondicionamiento para el trabajo y rehabilitación ambulatoria, independientemente de la acreditación
 - b. Control del dolor, dependencia química y pérdida de peso
7. *Equipo médico duradero (DME)* con un costo cumulativo en exceso de \$1,000, ya sea por compra o alquiler. Todos los estimuladores eléctricos o neuromusculares, incluyendo los neuroestimuladores eléctricos transcutáneos (TENS) o estimuladores interferenciales.
8. *Los tratamientos que no se discutan o recomienden por las Guías basadas en evidencia médica, a menos que se hayan autorizado previamente como parte del tratamiento.*

28. ¿Qué sucede si no puedo trabajar?

Mientras usted se rehabilita, el TCM trabajará con su médico y su empleador para coordinar posibles programas de trabajo conforme a sus restricciones.

29. ¿Cómo presento una queja?

1. Si está descontento con cualquier aspecto de la Red, puede presentar una queja completando el **Formulario de Queja** IMO MSN-3.
2. Deberá presentar su queja dentro de los 90 días del incidente causante del desagrado.
3. Para obtener y someter dicho formulario, puede contactar al **Departamento de Quejas de la Red (NetComplaint Dept)** por
 - a. escrito: P.O. Box 118577, Carrollton, TX 75011
 - b. telefónicamente: 877.870.0638
 - c. correo electrónico: netcomplaint@injurymanagement.com
4. La Red responderá a su queja con una carta de acuse de recibo dentro de siete días después del recibo de la queja.
5. La red investigará su queja y le informara de su disposición dentro de 30 días después de recibir la queja.
6. La Red le enviará una carta explicándole su decisión y recomendaciones.

30. ¿Cómo presento una apelación?

1. 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. Para ese proceso no es necesario llenar un formulario, pero puede usar el Formulario de Queja IMO MSN-3 y marcar la casilla apropiada para indicar que es una apelación;

IMO Med-Select Network® Atención:
NetAppeal Committee P.O. Box 118577
Carrollton, TX 75011

2. Tiene que presentar su apelación dentro de los 15 días del recibo de la carta en que se le notifico de la decisión.

3. La Red le notificara por carta cuando se reciba su apelación y tambien cuando se haga la disposicion.

31. ¿Qué paso debo seguir si no estoy de acuerdo con la resolución de la Red a mi queja o apelación?

Si no está satisfecho con la disposicion de la Red referente a su queja o apelación, podrá presentar una queja al Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance, TDI). Puede obtener un formulario de queja en:

1. El sitio web de TDI en www.tdi.state.tx.us, o
2. La división HMO de TDI en la dirección siguiente: HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149104, Austin, TX 78714-9104

Primer paso: Defina su búsqueda

Puede usar uno o más de los siguientes parámetros para definir su búsqueda

- Código Postal
- Distancia preferida
 - Menos de 5 millas
 - 15 millas
 - 30 millas
 - 75 millas
- Nombre del consultorio / centro
- Apellido del proveedor

Step 1

Define Your Search

Enter Your Zip Code: To search by multiple zip codes, insert a comma OR space in between each.

Tell us Your Preferred Distance: Less than 5 Miles 15 Miles 30 Miles 75 Miles

Search by Practice / Facility Name:

Search by Provider Last Name:

Search by Provider Tax ID Number:

Segundo paso: Seleccione el tipo de proveedor

- Tratante (Nota: Cuando seleccione esta opción, la advertencia siguiente aparece)
 - La Red IMO Med-Select Network® exige que su **médico tratante** sea un médico seleccionado del directorio de la Red que esté licenciado como médico (MD) o licenciado en osteopatía (DO).
 - La especialización primaria del médico tratante **tiene** que ser una de las siguientes: Medicina familiar, medicina general, medicina interna, medicina ocupacional o medicina de rehabilitación física (solo en El Paso).
- Especialista (Nota: Si selecciona esta opción, aparecerá el aviso y el menú de opciones siguientes)
 - Su médico tratante **tendrá** que remitirlo a un especialista.
 - *Nota: Para ver una lista de las opciones visite www.injurymanagement.com y en "Find a Provider" en la página principal.*
- MMI / IR (Nota: Si selecciona esta opción, la advertencia siguiente aparece)
 - Su médico tratante **tendrá** que ser el que lo refiera a un proveedor para evaluaciones de certificación de la mejoría médica máxima (MMI) y el porcentaje de discapacidad (IR).
- Todos los proveedores (Nota: Si selecciona esta opción, la advertencia siguiente aparece)

Su médico tratante **tendrá** que referirlo a un especialista o a un proveedor para evaluaciones de certificación de la mejoría médica máxima y el porcentaje de discapacidad.

Step 2

Choose Your Provider Type

<input checked="" type="radio"/>	Treating Doctors	The IMO Med-Select Network® requires your Treating Doctor to be a physician chosen from the network directory and who is a licensed Medical Doctor (MD) or Doctor of Osteopathy (DO). Treating doctor's primary service must be one of the following: Family Practice / Family Medicine, General Practice / General Medicine, Occupational Medicine, Internal Medicine, Physical Medicine / Rehabilitation (El Paso service area only), or Urgent Care Facilities.
<input type="radio"/>	Specialists / Facilities	Your treating doctor must be the one to refer you to a specialist. <input type="text" value="Select Specialty"/>
<input type="radio"/>	MMI / IR Physicians	Your treating doctor must be the one to refer you to a Maximum Medical Improvement and/or an Impairment Rating physician.
<input type="radio"/>	All Providers	Your treating doctor must be the one to refer you to a Maximum Medical Improvement, Impairment Rating physician or Specialist.

Después de someter su búsqueda, verá la información a continuación en ese orden (de izquierda a derecha), incluyendo la opción de imprimir las instrucciones del Google Map y una imagen de la lista actualizada de proveedores para un código postal determinado.

Para ver la página de los detalles del proveedor **“Provider Details”**, debe oprimir el botón denominado consultorio / centro (“Practice / Facility Name”) que desea ver.

Providers (1005) In Your Area

PRINT LIST | EMAIL LIST | START NEW SEARCH

Practice / Facility Name	Provider Name	Specialty	Credentials	County	Address	City	State	Zip	Phone	Fax
US Healthworks	Baxter, Shiu-Yueh	Family Medicine	MD	Denton	1837 W. Frankford Road, #116	Carrollton	Texas	75007	972-236-1941	972-236-1955
US Healthworks	Kenner, Linda	Physical Therapy	PT	Denton	1837 W. Frankford Road, #116	Carrollton	Texas	75007	972-236-1941	972-236-1955
Carrollton Physical Therapy & Work Hardening	Kuznetsova, Telyana	Physical Therapy	PT	Dallas	3720 North Josey Lane #104	Carrollton	Texas	75007	972-394-7170	972-492-8085
Carrollton Physical Therapy & Work Hardening	Ludgar, Edgar	Physical Therapy	PT	Dallas	3720 North Josey Lane #104	Carrollton	Texas	75007	972-394-7170	972-492-8085
US Healthworks	US Healthworks - Carrollton,	Urgent Care Facility	UCF	Denton	1837 W. Frankford Road, #116	Carrollton	Texas	75007	972-236-1941	972-236-1955