

Zurich Services Corporation Health Care Network (HCN)

Información, instrucciones y sus derechos y obligaciones

Estimado Empleado,

Su empleador ha elegido la Red de Atención Médica (HCN, por sus siglas en inglés) de Zurich Services Corporation— para administrar la atención y el tratamiento médico que usted puede recibir si sufre una lesión. La Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation—es una red de atención médica certificada por el sistema de indemnización a los empleados. El Estado de Texas ha aprobado esta red para la atención de lesiones relacionadas con el trabajo. Este programa incluye una red de proveedores de atención médica capacitados para el tratamiento de las lesiones relacionadas con el trabajo. Están capacitados también para lograr que las personas vuelvan al trabajo sin riesgos. El área de servicio de de la Red de Atención Médica de Zurich Services Corporation incluye los condados de las principales zonas metropolitanas y sus alrededores. Estas áreas de servicio se muestran en el mapa adjunto.

Si sufre una lesión en su trabajo, avise lo antes posible a su supervisor o empleador. La información adjunta le ayudará a obtener tratamiento para su lesión. También su empleador podrá informarle cómo obtener tratamiento dentro de la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation. Puede también ponerse en contacto con su seguro de indemnización del empleado si tiene alguna duda acerca de la atención y tratamiento de una lesión relacionada con el trabajo. La Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation y su empleador se han aliado para brindar atención médica oportuna a los empleados lesionados. La finalidad es ayudarlo a volver al trabajo en cuando ya no corra riesgos.

La Red debe organizar los servicios, incluido el envío a especialistas, de manera que el empleado que los solicite pueda contar con ellos oportunamente, en un plazo que sea acorde a las circunstancias y al problema de salud, pero que no pase 21 días de la fecha en que se solicita.

Sus derechos y obligaciones...

¿Cómo puedo saber qué médicos están en mi Red de Atención Médica (HCN)?

Si se lesiona en el trabajo y vive en el área de servicio de la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation, se exige que escoga un médico tratante de esta Red.

Un médico tratante se caracteriza por ser:

- El médico primario que lo atenderá de su lesión por accidente de trabajo
- Aquel que lo remitirá a atención especializada dentro de la Red
- Aquel que participará en las actividades de administración de casos dentro de la HCN

- Un médico con capacitación especial para producir una mejoría máxima y asignar calificaciones de incapacidad

Si necesita ayuda para escoger al médico tratante, comuníquese a su oficina de demandas más cercana llamando al número 1-866 que se indica abajo. Pregunte por su encargado del caso (case manager) si ya sabe quién es, o por el representante de la Red si aún no le han asignado encargado.

Claims Office – Dallas
P.O. Box 968023
Schaumburg, IL 60196-8023
1-866-828-6816

Su encargado del caso podrá resolver sus dudas sobre la HCN y le explicará cómo recibir o acceder a los nombres de los médicos de la HCN. O bien, puede llamar a nuestro Departamento de Managed Care al 1-866-732-5342 o puede obtener la lista de proveedores de la HCN en nuestro sitio web: www.zurichna.com

Instrucciones para usar la lista o directorio en línea de proveedores

1. Inicie sesión en www.zurichna.com
2. Haga clic en “el menú” (Servicios en línea)
3. Haga clic en “Claims”
4. Seleccione “Zurich C.a.r.e. Directory Online” (Directorio C.a.r.e. de Zurich en

línea). Si se le pide, ingrese la siguiente contraseña: [zurichna](http://zurichna.com)

Instrucciones para localizar un proveedor de la red

1. Escriba su dirección (debe indicar un código postal válido o su ciudad y estado)
2. Buscar según distancia desde su domicilio
3. Ordenar los resultados por: Distancia | Nombre | Especialidad
4. Número de proveedores a mostrar por página: 10 a 250 proveedores por página
5. Seleccione el tipo de proveedor
6. Haga clic en “Find Providers” (‘Encontrar proveedores’)

La lista de proveedores se actualiza cada mes e identifica por separado a profesionales tratantes y especialistas. También podrá identificar a los proveedores que están autorizados para evaluar una mejoría médica máxima y asignar calificaciones de incapacidad, y que reciben pacientes nuevos.

Elección de un médico tratante

Se exige que usted esoga un médico tratante para que el seguro cubra los costos de la atención médica de su lesión relacionada con el trabajo. Si al momento de la lesión pertenece usted a una organización de atención médica administrada (HMO, por sus siglas en inglés), podrá escoger como médico tratante a su médico de atención primaria de la HMO. Debe haber escogido a éste como su médico de atención primaria antes de que ocurriera la lesión. Aprobaremos la elección de su médico de HMO si éste acepta los términos del contrato de la Red. El médico debe también comprometerse a cumplir con las leyes pertinentes. Si se lesionó antes de que su aseguradora contratara la Red y usted vive

en el área de servicio, deberá escoger un médico tratante de la Red. Necesita escoger al nuevo médico tratante en un plazo no mayor de 14 días a partir de que reciba este aviso. Si no escoge a su médico tratante en ese plazo, la HCN lo elegirá por usted. También puede pedir a un médico que haya escogido como médico primario antes de la lesión. Deberá hacerlo en cuanto reciba este aviso.

Si usted tiene una condición crónica, una lesión amenazante de vida, o dolor crónico de una lesión relacionado con el trabajo, usted puede aplicar al director médico de la Red para utilizar un especialista en la misma Red de su médico tratante.

Si su médico tratante se retira de la Red, le avisaremos a usted por escrito. Tendrá derecho a escoger otro médico tratante de la lista de médicos de la Red. Si su médico abandona la Red y usted tiene un problema de salud agudo o peligroso para la vida cuyo tratamiento no pueda interrumpirse sin causar daños, su médico puede pedir que siga usted tratándose con él por otros 90 días.

Si usted cree que vive fuera del área de servicio, puede pedir una revisión de área de servicio. Para eso, comuníquese con su aseguradora y pregunte por el representante de la Red HCN, llamando al número 1-866 que se indica abajo. Deberá presentar pruebas que respalden su creencia. La aseguradora le notificará por escrito su decisión en un plazo de 7 días de haber recibido su petición.

Si no está usted de acuerdo con la decisión final de la aseguradora, tiene derecho a presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance). Su queja deberá incluir su nombre, dirección, número de teléfono, copia de la decisión de la aseguradora y cualquier prueba que haya enviado a ésta para la revisión. Encontrará una forma para quejas en el sitio web del Departamento: www.tdi.state.tx.us, o bien, puede pedirlo escribiendo a: HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Mientras espera que la aseguradora tome su decisión o el Departamento de Seguros de Texas revise su queja, puede optar por recibir toda la atención médica de la Red. Tal vez se le pida pagar los servicios de atención médica recibidos fuera de

la Red, si se determina finalmente que usted vive en el área de servicio de la Red.

Podrá obtener una lista de proveedores en su trabajo, o bien, en nuestro sitio web: www.zurichna.com

Instrucciones para usar la lista o directorio en línea de proveedores

- Seleccione "Online Services" (Servicios en línea)
- Seleccione "Customers" (Clientes)
- Seleccione "Zurich C.a.r.e. Directory Online" (Directorio C.a.r.e. de Zurich en línea)

Si se le pide, ingrese la siguiente contraseña: [zurichna](http://zurichna.com)

Instrucciones para localizar un proveedor de la Red

1. Escriba su nombre y dirección (debe indicar un código postal válido o su ciudad y estado)
2. Busque según la distancia desde su domicilio
3. Ordene los resultados por:
Distancia | Nombre | Especialidad
4. Escoja el número de proveedores que quiere ver en cada página: 10 a 250 proveedores por página
5. Seleccione el tipo de proveedor
6. Haga clic en "Find Providers" ('Encontrar proveedores')

Cambio de Medicos

Puede suceder que no esté a gusto con el primer médico tratante que escogió. En tal caso, podrá escoger otro médico tratante de la lista de la Red de médicos tratantes del área de servicio donde usted vive. No nos oponemos a que escoja otro médico tratante. Sin embargo, si desea cambiar de médico tratante por segunda vez, deberá solicitar antes nuestra autorización.

Envío a especialistas

¡Excepto por los servicios de emergencia, será su médico tratante quien le proporcione toda la atención médica. En caso de una emergencia, no es necesario que pida su envío a ese tipo de servicio. La Red debe disponer los servicios, incluido el envío a especialistas, de manera que el empleado que los solicite pueda contar con ellos oportunamente, en un plazo que sea apropiado para las circunstancias y el problema médico, pero que no pase de 21 días de la fecha en que se solicita.

Pago por la atención médica y limitaciones de accesibilidad

Los médicos de la Red han aceptado solicitar a la aseguradora el pago de su atención médica. No le solicitarán el pago a usted. Si lo atiende un médico no adscrito a la Red sin previa aprobación de la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation, tal vez tenga que pagar el costo de ese servicio. Solamente en una de las situaciones siguientes podrá usted acudir a un proveedor de atención médica ajeno a la Red sin perder la cobertura de sus gastos médicos:

- Necesidad de atención de emergencia. Deberá acudir al hospital o servicio de emergencias más cercano.
- No vive usted dentro del área de servicio de la Red.
- Su médico tratante lo envía con un proveedor o servicio ajeno a la Red. Este envío (referral) debe estar aprobado por la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation.
- Si Usted escoge a su médico de atención primaria de la HMO. El deberá de comprometerse a cumplir con el contrato de la Red y con las leyes pertinentes.

Quejas

Tiene derecho a presentar cualquier queja ante la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation. Puede hacerlo si no le satisface algún aspecto del funcionamiento de la Red. Un ejemplo sería una queja sobre su médico de la Red. Puede tratarse también de una queja general sobre la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation.

Para presentar una queja deberá ponerse en contacto con la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation en un plazo no mayor de 90 días a partir del evento, a:

Zurich Services Corporation Health Care Network (HCN), Grievance Coordinator
P.O Box 968023
Schaumburg, IL 60196-8023
1-800-835-7169
USZ.TXGrievance@zurichna.com

En un plazo de 7 días de haberse recibido la queja, le será enviada una carta de acuse de recibo. La carta describirá los procedimientos y plazos de la Red para

la resolución de la queja. La Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation revisará y resolverá la queja en un plazo de 30 días de haber recibido la petición.

La ley de Texas no permite a la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation tomar represalias contra usted si presenta una queja contra la Red. Nos prohíbe también tomar represalias si usted apela contra la decisión de la Red. La ley tampoco nos permite tomar represalias contra su médico tratante si presenta una queja contra la Red o apela en favor de usted contra la decisión de la Red. Así mismo, tiene usted derecho a presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas. La forma de quejas del Departamento de Seguros de Texas puede obtenerse en su sitio web: www.tdi.state.tx.us, o pedirse escribiendo a: HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Qué hacer si sufre una lesión cuando está en el trabajo...

Si se lesiona cuando está en el trabajo, avise cuanto antes a su empleador. En su trabajo encontrará en un lugar visible una lista de médicos tratantes de la Red. También puede obtener un directorio completo del estado en el sitio web de Zurich North America (zurichna.com) o con su representante de la Red o encargado del caso. Le ayudaremos a obtener una cita con un médico de la Red. También el encargado del caso podrá resolver sus dudas sobre cómo obtener atención médica.

En caso de emergencia...

Si la lesión que sufrió constituye una emergencia, deberá buscar tratamiento a la brevedad, en el servicio de emergencias más cercano. Y lo mismo debe hacer si la lesión ocurre fuera del área de servicio o si se lesiona después del horario normal de oficina.

Después de la atención de emergencia, tal vez necesite continuar su tratamiento. Para eso deberá escoger a un médico de la Red, de la lista que su empleador le proporcione. El médico que usted escoja supervisará la atención que reciba por su lesión relacionada con el trabajo. Excepto por la atención de emergencia, su médico tratante será el indicado para darle toda la atención médica y hacer todos los envíos necesarios a especialistas.

La atención de emergencia no necesita aprobación por adelantado. En las leyes de Texas está definida la emergencia médica. Es un problema médico que surge repentinamente. Produce síntomas agudos de tal intensidad que una persona razonable consideraría necesaria la atención inmediata para evitar un daño mayor. "Daño" se refiere a un peligro para la salud o las funciones corporales, o a una pérdida de la función de cualquier órgano o parte del cuerpo.

Atención no urgente...

Avise de la lesión a su empleador tan pronto como sea posible. Escoja un médico tratante de la Red, de la lista que le proporcione su empleador. Vaya a atenderse con ese médico.

Es posible que el tratamiento que ordene el médico requiera aprobación antes de administrarse. Usted o su médico deberán solicitar a la aseguradora o la Red su aprobación de un tratamiento o servicio específicos antes de que se proporcionen. También es posible que siga necesitando tratamiento después de que se le proporcione el tratamiento aprobado. Por ejemplo, tal vez deba permanecer en el hospital más días de lo que se aprobó originalmente. En ese caso, el tratamiento agregado deberá aprobarse de antemano.

Las siguientes peticiones de tratamiento deben aprobarse por adelantado

- Acupuntura
- Cualquier tipo de terapia física (PT) o ocupacional (OT)
- Biorretroalimentación (biofeedback)
- Inyecciones de Botox® (toxina botulínica)
- Programas contra la dependencia química
- Tratamiento quiropráctico después de 12 sesiones
- Trabajos dentales por más de \$1000
- Discogramas
- DME (equipo médico duradero) por más de \$500
- Estudios de EMG (electromiografía) o NCV (velocidad de conducción nerviosa)
- Inyecciones epidurales de esteroides
- Estimuladores del crecimiento óseo externos e implantables
- Inyecciones en las carillas (facetar) articulares
- Membresía de clubes de salud
- Asistencia doméstica o para fisioterapia (terapia física)
- Servicio de enfermería en casa
- IDET (electrotermoplastia intradiscal)
- Hospitalizaciones (revisión del tiempo de permanencia)
- Rehabilitación como paciente interno
- Estimuladores de corrientes interferenciales (onda alfa, onda H, etc.)
- Aparatos o servicios en investigación o experimentales
- Manipulaciones (bajo anestesia)
- Masoterapia (tratamiento con masaje)
- Bomba de morfina contra el dolor
- Mielogramas
- Aparatos para estimulación neuromuscular
- Cirugía ambulatoria (outpatient) y en hospitalización (inpatient)
- Control del dolor, evaluación inicial y programas "completos" de control crónico del dolor
- Proloterapia
- Estudios psicológicos previos a un programa de control del dolor
- Psicoterapia con un trabajador social, psicólogo o psiquiatra
- Termocoagulación por radiofrecuencia (RFTC) de las carillas articulares
- REPETICIÓN de estudios de resonancia magnética (MRI o tomografía de la columna vertebral dentro de las primeras 4 semanas, o repetición de cualquier MRI de cualquier parte del cuerpo)
- RFTC, crioterapia o crioablación de cualquier nervio o articulación
- Inyección en la articulación sacroiliaca
- Centro de enfermería experta (skilled nursing), clínica de reposo (nursing home), atención convaleciente o residencial
- Medicación especificado por el Formulario ajustado de Texas (Texas Closed Formulary)
- Estimuladores de médula espinal
- Cirugía de la columna
- Inyecciones en puntos desencadenantes de dolor
- Vax-D
- Programas de acondicionamiento para el trabajo
- Programas de fortalecimiento laboral (work hardening)

El número al que hay que llamar para solicitar uno de estos tratamientos es el 1-800-451-8731.

Si se niega una petición de tratamiento o servicio, le enviaremos por escrito un aviso de no certificación (decisión adversa). En ese aviso escrito se le informará también de su derecho a solicitar que se reconsidere esa negativa. El aviso le indicará también su derecho a solicitar la revisión por parte de un organismo revisor independiente, a través del Departamento de Seguros de Texas.

Puede usted llamar a la Red de Atención Médica (HCN) de Zurich Services Corporation al 1-800-451-8731 o mandar por escrito la petición de que se reconsidere la decisión, en un plazo no mayor de 30 días de haber recibido el aviso de no certificación.

Acuse de recibo del empleado para la red de indemnización a los empleados

He recibido información acerca de cómo obtener atención médica conforme al seguro de accidentes de trabajo.

Si me lesiono en el trabajo y vivo en el área de servicio que indica esta información, entiendo que:

1. Debo escoger a un médico tratante de la lista de médicos de la Red. O bien, puedo pedir que mi médico de atención primaria de la HMO acepte ser mi médico tratante.
2. Debo acudir a mi médico tratante para recibir toda la atención médica de mi lesión. Si necesito un especialista, mi médico tratante me enviará con él. Si necesito atención de emergencia, puedo ir a cualquier lugar.
3. La aseguradora le pagará al médico tratante y a otros proveedores de la Red.
4. Es posible que deba pagar la factura si me atiende alguien que no sea un médico de la Red, sin la aprobación de ésta.

Fecha

Firma

Nombre (letra de molde)

Calle y número

Ciudad

Estado

Código postal

Nombre del empleador

Zurich Services Corporation HCN

Nombre de la Red

Zurich Services Corporation Health Care Network (HCN)/Coventry Mapa de áreas de servicio

Condados del servicio

Anderson	Comanche	Gregg	Lamb
Andrews	Concho	Guadalupe	Lamar
Angelina	Cooke	Hale	Lampasas
Aransas	Coryell	Hall	LaSalle
Armstrong	Cottle	Hamilton	Lavaca
Archer	Crane	Hansford	Lee
Atascosa	Crockett	Hardeman	Leon
Austin	Crosby	Hardin	Liberty
Bailey	Culberson	Harris	Limestone
Bandera	Dallas	Harrison	Lipscomb
Bastrop	Dallam	Hartley	Live Oak
Baylor	Dawson	Haskell	Llano
Bee	Deaf Smith	Hays	Loving
Bell	Delta	Hemphill	Lubbock
Bexar	Denton	Henderson	Lynn
Blanco	Dewitt	Hidalgo	Madison
Borden	Dickens	Hill	Marion
Bosque	Dimmit	Hockley	Martin
Bowie	Donley	Hood	Mason
Brazoria	Duval	Hopkins	Matagorda
Brazos	Eastland	Howard	Maverick
Brewster	Ector	Houston	McCulloch
Briscoe	Edwards	Hudspeth	McLennan
Brooks	Ellis	Hunt	McMullen
Brown	El Paso	Hutchinson	Medina
Burleson	Erath	Jack	Menard
Burnet	Falls	Jackson	Midland
Caldwell	Fannin	Jasper	Milam
Callahan	Fayette	Jeff Davis	Mills
Calhoun	Fisher	Jefferson	Mitchell
Cameron	Floyd	Jim Hogg	Motley
Camp	Foard	Jim Wells	Montague
Carson	Franklin	Jones	Montgomery
Cass	Fort Bend	Johnson	Moore
Castro	Freestone	Irion	Morris
Chambers	Frio	Karnes	Nacogdoches
Cherokee	Gaines	Kaufman	Navarro
Childress	Galveston	Kendall	Newton
Clay	Garza	Kenedy	Nolan
Cochran	Gillespie	Kent	Nueces
Collin	Glasscock	Kerr	Ochiltree
Collingsworth	Goliad	Kimble	Oldham
Coke	Gonzales	King	Orange
Coleman	Gray	Kinney	Palo Pinto
Colorado	Grayson	Kleberg	Panola
Comal	Grimes	Knox	Parker



Parmer	Shackelford	Val Verde
Pecos	Shelby	Van Zandt
Polk	Sherman	Victoria
Potter	Smith	Walker
Presidio	Starr	Waller
Rains	Stephens	Ward
Randall	Sterling	Washington
Real	Stonewall	Webb
Refugio	Sutton	Wharton
Reagan	Somervell	Wheeler
Red River	Swisher	Wichita
Reeves	Tarrant	Wilbarger
Roberts	Taylor	Willacy
Robertson	Terrell	Williamson
Rockwall	Terry	Wilson
Runnels	Throckmorton	Winkler
Rusk	Travis	Wise
Sabine	Titus	Wood
San Augustine	Tom Green	Yoakum
San Jacinto	Trinity	Young
San Patricio	Tyler	Zapata
San Saba	Upshur	Zavala
Schleicher	Upton	
Scurry	Uvalde	

Zurich

1299 Zurich Way, Schaumburg, Illinois 60196-1056

800 382 2150 www.zurichna.com

©Zurich American Insurance Company

