

Atención de salud de Texas Red de proveedores (TX HCN)

Material de notificación al empleado

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.



A todos los empleados:

Estamos comprometidos con su salud y su seguridad en el lugar de trabajo. Nuestro interés principal es evitar que las lesiones sucedan. Si usted se lesiona, deseamos ayudarlo a restablecerse y regresar al trabajo tan pronto como sea seguro en términos médicos.

CNA ha escogido a la Coventry Workers' Comp NetworkSM como su red de indemnización al trabajador en atención de salud. Es una red creada alrededor de proveedores de atención de salud ocupacional.

La Coventry Workers' Comp NetworkSM prestará servicios a través de su red de proveedores y centros médicos. La Coventry Workers' Comp NetworkSM es una compañía reconocida a nivel nacional que se especializa en el tratamiento de trabajadores lesionados y en ayudarlos a regresar al trabajo. La Coventry Workers' Comp NetworkSM se ha creado para proporcionar atención médica oportuna y de calidad. Es fácil de acceder. Está aquí para proporcionarle atención médica de calidad y ayudarlo a recuperarse y volver a tener una vida productiva.

La red incluye clínicas y doctores de salud ocupacional (que usted puede elegir) que le darán tratamiento médico. Su médico trabajará en conjunto con usted, el Especialista de CNA y el Administrador de caso de CNA para gestionar su regreso al trabajo con su empleador.

Bajo este programa usted recibirá lo siguiente:

- un médico de cabecera,
- otros servicios y especialistas en salud ocupacional,
- servicios de atención de salud de urgencia y
- atención médica si se encuentra trabajando o viajando fuera del área geográfica de servicio.

Los materiales que se incluyen le darán información para guiarlo en su lesión o enfermedad relacionada con el trabajo.

Coventry Worker's Comp Network

Información, instrucciones y sus derechos y obligaciones

Estimado empleado:

Tomamos el seguro de indemnización del trabajador con una de las empresas de seguros de CNA. CNA se ha asociado con la Coventry Workers' Comp NetworkSM para trabajar con nuestro personal de Especialistas en reclamaciones y Administradores de casos para manejar en forma conjunta a través de una red de atención de salud la atención y tratamiento médicos que usted podría recibir en caso de resultar lesionado. La Coventry Workers' Comp NetworkSM es una red certificada de indemnización al trabajador para atención de salud y que se encuentra aprobada por el Departamento de seguros de Texas para prestar atención en caso de lesiones relativas al trabajo. Este programa incluye una red de proveedores de atención de salud que cuentan con capacitación para tratar las lesiones relativas al trabajo. También se encuentran capacitados para lograr que las personas tengan un regreso al trabajo seguro. El área de servicio del Coventry Workers' Comp Network incluye el Área Metropolitana de Dallas, el Área Metropolitana de Houston, Austin/San Antonio, Amarillo, Texas Central, Noreste de Texas, El Paso, Lubbock, Panhandle, Midland, El Valle del Rio Grande, Texarkana, Nacogdoches, Texas Centro Este, Texas Centro Oeste, Abilene, Victoria, Corpus Christi, Orange, Laredo y Wichita Falls. Estas áreas se muestran en el mapa adjunto.

Si se lesiona en el trabajo, infórmeselo a su supervisor tan pronto como le sea posible. La información adjunta le ayudará a buscar la atención para su lesión. Estamos aquí para resolver cualquier pregunta acerca de cómo obtener tratamiento a través de la Coventry Workers' Comp NetworkSM. También puede contactar a CNA para preguntas acerca de su atención y tratamiento de una lesión relativa al trabajo. La meta es lograr su regreso al trabajo tan pronto como sea seguro hacerlo.

Sus Derechos y obligaciones...

Elección del médico de cabecera

Si se lesiona en el trabajo y vive en el área de servicio de la red, debe elegir un médico de cabecera de la Coventry Workers' Comp NetworkSM. Este es un requisito para que usted reciba la cobertura de los costos de la atención de su lesión relativa al trabajo. Si al momento de la lesión usted pertenece a una organización de mantenimiento de salud (HMO), puede escoger a su médico de atención primaria de la HMO como su médico de cabecera. Debe haber escogido al médico como su médico de atención primaria antes de la ocurrencia de la lesión. CNA aprobará la selección de su médico de HMO si él o ella acepta regirse por los términos y condiciones del contrato de la red. El médico debe aceptar regirse por las leyes pertinentes.

Si usted se lesionó antes que CNA contratará con la red y vive en el área de servicio, debe escoger un médico de cabecera de la red. También puede solicitar el médico que escogió como su médico de atención primaria de la HMO antes de que se lesionara. Debe hacer esto tan pronto reciba esta notificación.

Si su médico de cabecera abandona la red, la Coventry Workers' Comp NetworkSM le informará por escrito. Usted tendrá derecho a escoger otro médico de cabecera de la lista de médicos de la red. Si su médico de cabecera abandona la red y usted padece una afección que pone en peligro la vida o que es aguda de forma que una interrupción de la atención sería perjudicial para usted, su médico puede solicitar que usted se siga recibiendo tratamiento de él o ella durante 90 días adicionales.

Si usted cree que vive fuera del área de servicio, puede solicitar una revisión del área de servicio llamando a CNA. Debe proporcionar prueba para apoyar su creencia. Dentro de los 7 días del recibo de su solicitud de revisión, CNA le informará de su decisión. Si no está de acuerdo con la decisión final, tiene el derecho a presentar una reclamación con el Departamento de seguros de Texas. Su reclamación debe incluir su nombre, dirección, número de teléfono, una copia de la decisión del asegurador y cualquier prueba enviada al asegurador para la revisión. Un formulario de reclamación se encuentra disponible en el sitio web del departamento en www.tdi.texas.gov. También puede solicitar por

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

escrito un formulario a la MCQA Office, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Mientras espera que CNA tome una decisión o que el Departamento de seguros de Texas revise su reclamación, puede elegir recibir toda la atención de salud de la red. Es posible que deba pagar por los servicios de atención de salud que recibió fuera de la red si se decide que usted sí vive en el área de servicio de la red.

Una lista de proveedores se encuentra disponible en el sitio web de la red en <http://www.talispoint.com/cna/ext>. Se actualiza mensualmente e identifica a los proveedores que están aceptando nuevos pacientes.

Cambio de médico

En el caso de que no se encuentre satisfecho con su primera elección de médico de cabecera, puede elegir un médico de cabecera diferente de la lista de médicos de cabeceras de la red en el área de servicio en donde usted vive. CNA no denegará la elección de un médico de cabecera diferente. Antes de que pueda cambiar de médico de cabecera por segunda vez, debe obtener permiso de CNA.

Remisiones

No tiene que obtener una remisión en caso de una afección de atención de urgencia. Los servicios de atención de salud que usted solicita se pondrán a su disponibilidad de manera oportuna como lo requiere su afección médica. Esto incluye remisiones. Las remisiones se realizarán a más tardar 21 días luego de su solicitud.

Pago por atención de salud

Los médicos de la red han aceptado dirigirse a CNA para el pago de la atención de salud relativa al trabajo que usted reciba. No se dirigirán a usted en lo relativo al pago. Si usted obtiene atención de salud de un médico que no se encuentra en la red sin aprobación previa de CNA, es posible que tenga que pagar por el costo de esa atención. Solo puede acceder a un proveedor de atención de salud de fuera de la red y aún ser elegible para recibir cobertura de los gastos médicos si se presenta una de las siguientes situaciones:

- Se necesita atención de urgencia. Debe dirigirse al hospital o institución de atención de urgencia más cercana.
- No vive dentro del área de servicio de la red.
- Su médico de cabecera lo remite a un proveedor o institución fuera de la red. CNA debe aprobar esta remisión.
- Usted ha escogido tener a su médico de atención primaria de la HMO. Su médico debe aceptar regirse por los términos y condiciones del contrato de la red y las leyes pertinentes.

Reclamaciones

Usted tiene el derecho a presentar una reclamación con la Coventry Workers' Comp NetworkSM. Puede hacer esto si no se encuentra satisfecho con cualquier aspecto de las operaciones de la red. Esto incluye reclamaciones contra su médico de la red. También puede ser una reclamación general acerca de la Coventry Workers' Comp NetworkSM. Lea los Procedimientos de reclamación de Coventry Workers' Comp NetworkSM adjuntos o llame a la línea de reclamaciones de la Coventry Workers' Comp NetworkSM al (800) 262-6122, para obtener respuesta a sus preguntas.

Coventry Workers' Comp Network

Attention: Grievance Coordinator

3200 Highland Avenue

Downers Grove, IL 60515

Coordinador de reclamaciones – Fax (630) 737-2077

ComplaintsandGrievances@cvty.com dirección de correo electrónico

La ley de Texas no le permite a Coventry Workers' Comp NetworkSM tomar represalias en su contra si presenta una

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

reclamación en contra de la red. La Coventry Workers' Comp NetworkSM tampoco puede tomar represalias si usted apela la decisión de la red. La ley no le permite a la Coventry Workers' Comp NetworkSM tomar represalias contra su médico de cabecera si él o ella presenta una reclamación contra la red o apela la decisión de la red en su nombre. Usted también tiene el derecho de presentar una reclamación con el Departamento de seguros de Texas. El formulario de reclamación del Departamento de seguros de Texas se encuentra disponible en el sitio web del departamento en www.tdi.texas.gov o puede solicitarlo por escrito a la MCQA Office, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Qué hacer si se lesiona mientras se encuentra en el trabajo...

Si se lesiona mientras se encuentra en el trabajo, informe a su supervisor tan pronto le sea posible. Una lista completa de los médicos se encuentra disponible en el sitio web del proveedor en <http://www.talispoint.com/cna/ext>. También puede contactar directamente a Coventry Workers' Comp NetworkSM en la siguiente dirección o número de teléfono gratuito de 7 a. m. a 7 p. m., hora central estándar (CST):

Coventry Workers' Comp NetworkSM
3611 Queen Palm Dr. Ste. 200
Attention: Client Services
Tampa, Florida 33619
(800) 937-6824

La Coventry Workers' Comp NetworkSM puede ayudarle a obtener una cita con un médico de la red.

En caso de urgencia...

Si se lesiona en el trabajo y se trata de una urgencia en la que peligra la vida, debe dirigirse a la sala de urgencias más cercana. Si se lesiona en el trabajo fuera de las horas hábiles normales o mientras trabaja fuera de su área de servicio, debe dirigirse al centro de atención más cercano.

Luego de recibir la atención de urgencia, es posible que necesite atención adicional. Es necesario que escoja un médico de la red de la lista que le proporcionamos. El médico que usted elija supervisará la atención que usted reciba para la lesión relativa al trabajo. A excepción de la atención de urgencia, usted debe obtener todas las remisiones de atención de salud y especialistas a través de su médico de cabecera.

La atención de urgencia no necesita aprobación previa. La ley de Texas define "la urgencia médica". Es una afección médica que se presenta de repente con síntomas agudos y que son tan severos que razonablemente usted considera que necesita atención inmediata o de lo contrario sufrirá un daño grave. El daño incluiría poner su salud o funciones vitales en gran peligro o el cese de la actividad de cualquier órgano o parte del cuerpo.

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

Atención que no es de urgencia

Infórmele la lesión a su supervisor tan pronto le sea posible. Escoja un médico de cabecera de la red de la lista que le entregó su empleador. Vaya a donde ese médico para recibir tratamiento. Es posible que ciertos tratamientos que su médico le ordena requieran de una aprobación previa. Se requiere que usted o su médico soliciten la aprobación de CNA para ciertos tratamientos o servicios antes de que estos se le proporcionen. Además, es posible que usted siga necesitando un tratamiento luego de que reciba el tratamiento que se aprobó. Por ejemplo, usted podría tener que permanecer más días en el hospital de los que se aprobaron en primera instancia. De ser así, el tratamiento adicional debe aprobarse previamente.

Las siguientes solicitudes de tratamiento deben recibir aprobación previa:

- Todas las cirugías (códigos CPT 1-6 and códigos G que representan una intervención quirúrgica) con una facturación superior a los \$500.00, incluidas la cirugía de columna y la implantación de disco artificial. La solicitud de preautorización debe incluir el material que se usará en la intervención.
- Cirugía de columna vertebral
- Hospitalización
- Anuloplastia electrotérmica intradiscal (IDET)
- Medicina física y rehabilitación después de 8 visitas
- Infiltración articular sacroilíaca (SI)
- Tratamientos de terapia ocupacional después de 8 visitas
- Tratamientos quiroprácticos superiores a 8 visitas
- Programas de readaptación laboral (no exentos) y programas de acondicionamiento
- Acupuntura
- Pruebas de imagen diferentes a rayos X, es decir, resonancia magnética vertical y resonancias magnéticas (RM) y tomografías axiales computarizadas (TAC) repetidas (se necesita preautorización para todas las RM y TAC después de las realizadas como parte de los procedimientos diagnósticos iniciales)
- Pruebas de electromiografía (EMG) y conducción nerviosa (NCV)
- Repetición de pruebas diagnósticas y resonancias magnéticas (IRM/Exploración de la columna vertebral dentro de las 4 primeras semanas o repetición de resonancia magnética de todas las partes del cuerpo).
- Infiltraciones epidurales de esteroides
- Infiltraciones de faceta
- Infiltraciones del punto gatillo
- Infiltraciones articulares de esteroides
- Infiltraciones de Botox
- Equipo médico duradero por un costo superior a \$500 por artículo (bien por la compra bien por el costo acumulado del alquiler)
- Estimulantes externos e implantables de crecimiento óseo
- Pruebas psicológicas y psicoterapia, repetición de entrevistas y biorregulación, a menos que el servicio forme parte de un programa de rehabilitación preautorizado o exento por la Sección.

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

- Psicoterapia con un trabajador social, psicólogo o psiquiatra
- Biorregulación
- Atención/Asistencia de salud domiciliaria para terapia/asistencia física
- Visitas de personal de enfermería especializada
- Servicios o dispositivos de investigación o experimentales para los que hay pruebas clínicas o científicas en desarrollo o tempranas que demuestran la eficacia potencial del tratamiento, servicio o dispositivo, pero que no están todavía aceptados de forma generalizada como el tratamiento habitual predominante.
- Discogramas
- Dispositivos de tracción mecánica como la Vax-D
- Admisiones para hogar de ancianos, institución de enfermería especializada, para convalecientes o atención residencial
- Unidades de electroestimulación nerviosa transcutánea (TENS)
- Estimuladores de la médula espinal
- Programas de alcoholismo y farmacodependencia
- Control del dolor crónico/rehabilitación para el dolor interdisciplinar
- Medicamentos no incluidos en la lista de medicamentos de la Sección
- Estudio diagnóstico individual repetido con un reembolso establecido en la Medical Fee Guideline (Guía de costos médicos) de más de \$350 o sin tasa de reembolso en la Medical Fee Guideline (a menos que se especifique otra cosa)
- Planes de tratamiento necesarios
- Tratamientos y servicios que superan o que no están contemplados en los protocolos de pautas de tratamiento o preautorización adoptados por la red y que no se encuentran en el plan de tratamiento preautorizado por la aseguradora
- Tratamiento para una lesión o diagnóstico que no es aceptado por la aseguradora después del reconocimiento del médico de cabecera para definir la lesión indemnizable.

El número para solicitar uno de estos tratamientos es (800) 354-3053

Coventry Worker's Compensation NetworkSM, el agente de revisión de uso de CNA, le notificará por escrito si se le deniega una solicitud de tratamiento o servicio. Esta notificación escrita incluirá información acerca de su derecho a solicitar una reconsideración o una apelación al tratamiento o servicio denegado. También le informará sobre su derecho a solicitar a través del Departamento de Seguros de Texas que una organización de revisión independiente realice una revisión.

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

Acuse de recibo del empleado de la Red de indemnización al trabajador

He recibido información que me explica la manera de obtener atención de salud bajo el seguro de indemnización laboral.

Si me lesiono y vivo en el área de servicio que se describe en la información, comprendo que:

1. Debo elegir un médico de cabecera de la lista de médicos de la red; o puedo pedir a mi médico de cabecera de mi HMO que acepte ser mi médico de cabecera.
2. Debo ir a ese médico de cabecera para toda la atención médica para mi lesión, excepto para la atención médica de urgencia. Si necesito un especialista, mi médico de cabecera me enviará al especialista.
3. CNA pagará al médico de cabecera y a otros proveedores de la red si la lesión es indemnizable y el tratamiento médico está relacionado con la lesión o enfermedad laboral.
4. Podría tener que pagar la factura médica si recibo atención médica (excepto atención médica de urgencia) de una persona de fuera de la red sin aprobación de la red.

Firma: _____ Fecha: _____

Nombre en letras de imprentas: _____

Vivo en: _____

Dirección (calle)

Ciudad

Estado

Código postal

Nombre del empleador: _____

Nombre de la red: _____

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.



Publicación de aviso en cuanto a la red Coventry Workers' Comp NetworkSM

A todos los empleados:

CNA ha escogido a la Coventry Workers' Comp NetworkSM para proporcionar atención de salud en caso de que usted se lesione en el trabajo. La Coventry Workers' Comp NetworkSM es una red certificada de indemnización al trabajador para atención de salud. Esta red incluye proveedores médicos que han sido escogidos para tratar las lesiones relativas al trabajo. La red es de fácil acceso y sus médicos se encuentran dedicados a proporcionarle una atención de calidad. La siguiente información le será de utilidad si usted se lesiona en el trabajo.

Si se lesiona en el trabajo y se trata de una urgencia en la que pelagra la vida, debe dirigirse a la sala de urgencias más cercana. Si se lesiona en el trabajo fuera de las horas hábiles normales o mientras trabaja fuera de su área de servicio, debe dirigirse al centro de atención más cercano.

Las siguientes medidas se aplican en caso de que usted se lesione en el trabajo y no sea una urgencia:

- Infórmele a su empleador tan pronto como le sea posible.
- Elija un médico de cabecera de Coventry Workers' Comp NetworkSM del área de servicio en donde usted vive.
- Si usted es miembro de una Organización de Mantenimiento de Salud (HMO, por sus siglas en inglés) en el momento que se lesiona, tiene derecho a escoger a su médico de atención primaria de la HMO como su médico de cabecera. Para hacer esto, debe haber escogido al médico como su médico de atención primaria antes de que suceda la lesión de trabajo. CNA aprobará su decisión de elegir al médico de su HMO si él o ella acepta los términos del contrato de la red. El médico también tiene que aceptar acatar la legislación pertinente.
- Debe obtener todo el tratamiento y las remisiones para su lesión de su médico de cabecera.
- La aseguradora de indemnización al trabajador pagará a su médico de cabecera y no le facturará a usted por su tratamiento.
- Si usted recibe tratamiento de su lesión de proveedores que no pertenecen a Coventry Workers' Comp NetworkSM sin la aprobación previa de CNA, es posible que usted tenga que pagar por la atención que recibió.

La información acerca de Coventry Workers' Comp NetworkSM se encuentra disponible llamando al teléfono gratuito (800) 937-6824, o puede escribir a:

Coventry Workers' Comp NetworkSM

Atten: Client Services

3611 Queen Palm, Dr.

Tampa, Florida 33619

Es posible que se requiera que obtenga aprobación previa para obtener ciertos tratamientos. La lista de estos tratamientos se encuentra en los materiales de información de la red. También puede solicitar la lista a su empleador.

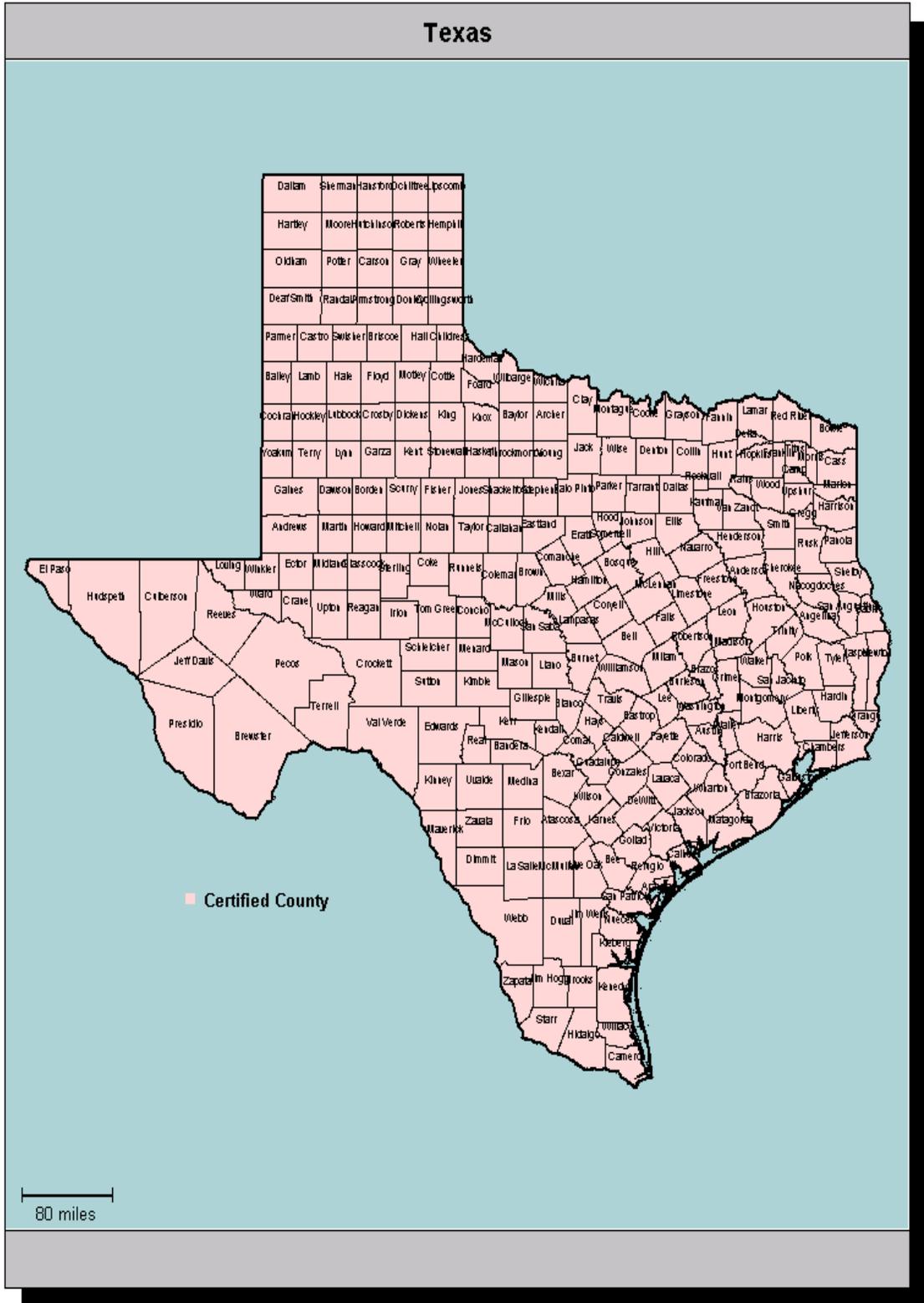
Si su médico de cabecera abandona la red y usted padece una afección aguda o que ponga en peligro la vida, puede continuar tratándose con un médico de la red durante 90 días. El médico debe solicitar esta clase de continuación.

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.



Área de servicio aprobada

Approved Service Area



Coventry Worker's Compensation Network

Procedimiento de reclamación de la Coventry Worker's Comp Network

El Procedimiento de reclamación de Coventry Workers' Comp NetworkSM debe estar disponible para todo proveedor, empleador, empleado o representante autorizado del empleado participantes.

Coventry Workers' Comp NetworkSM define un "reclamante" como todo empleado, empleador, proveedor o representante autorizado nombrado para actuar a nombre de un empleado que presente una reclamación.

Coventry Workers' Comp NetworkSM define una "reclamación" como toda insatisfacción que un reclamante exprese bien sea en forma oral o escrita ante una red con respecto a cualquier aspecto de la operación de la red, incluida la insatisfacción relativa a disputas por cobros por servicios médicos y la administración de la red, así como la manera en que se proporciona el servicio.

Una reclamación no incluye 1) un malentendido o un problema de información errónea que se resuelva rápidamente al aclarar el malentendido o proporcionar la información adecuada a satisfacción del reclamante, 2) ni incluye una expresión oral o escrita de insatisfacción o desacuerdo frente a una determinación adversa.

La reclamación debe presentarse al Coordinador de reclamaciones de la red a más tardar 90 días a partir de la fecha de la ocurrencia del suceso.

Coventry Workers' Comp NetworkSM no ejercerá ninguna acción de represalia en contra del empleador, el empleado o la persona que actúa a nombre del empleador o empleado que haya presentado la reclamación en contra de la red.

Los pasos para presentar una reclamación son los siguientes:

1. Un reclamante puede notificar al Coordinador de reclamaciones de Coventry Workers' Comp NetworkSM de una reclamación oralmente, o por escrito por correo o fax. Las reclamaciones deben enviarse a:

Coventry Workers' Comp NetworkSM
Attention: Grievance Coordinator
3200 Highland Avenue
Downers Grove, IL 60515

Coordinador de reclamaciones – Fax (630) 737-2077
ComplaintsandGrievances@cvtv.com – correo electrónico

Puede contactar al Coordinador de reclamaciones a través del Departamento de relaciones con clientes y proveedores de Coventry Workers' Comp NetworkSM en el (800) 937-6824. Por lo general, este número de teléfono se proporciona a los proveedores a través de Actualizaciones para proveedores, Manuales para proveedores y al empleador y al empleado a través de los materiales educativos de la red. Este teléfono gratuito permite tener acceso razonable al Coordinador de reclamaciones sin demoras indebidas.

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

2. Al recibo de la reclamación, el Coordinador de reclamaciones documenta cada una de las reclamaciones en una base de datos confidencial. Los datos que se registran incluyen la fecha en que se recibieron, la clasificación de la información de la reclamación con respecto al reclamante y una descripción de la reclamación. Antes de la resolución, se actualiza el estado de la actividad de la reclamación de manera regular.
3. Coventry Workers' Comp NetworkSM confirmará recibo de la reclamación dentro de los 7 días naturales y notificará al reclamante por escrito que la reclamación ha ingresado a un proceso formal de resolución. La notificación por escrito incluirá la fecha de recibo de la reclamación por parte de la Coventry Workers' Comp NetworkSM. Coventry Workers' Comp NetworkSM proveerá una copia de los procedimientos de reclamación y fechas límites al reclamante.
4. Coventry Workers' Comp NetworkSM investigará y resolverá el asunto en un plazo de 30 días naturales de la recepción inicial de la reclamación y proveerá una carta a la persona que presenta la reclamación explicando la resolución de esta, las razones específicas de la resolución y la especialización de cualquier médico o profesional sanitario consultado durante el proceso de resolución.

La carta de resolución también informará al reclamante de que, si no está satisfecho con la resolución o con el proceso de reclamaciones, pueden presentar una reclamación ante:

**MCQA Office
Mail Code 103-6A
Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, Texas, 78714 9104**

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

5. En caso de ser necesario, se suministrará una copia de la carta de resolución a la agencia pertinente según la designe el estado.

6. Coventry Workers' Comp NetworkSM conservará un registro y categorizará cada clase de reclamación como perteneciente a una o más de las siguientes clases:

- calidad de la atención o los servicios,
- accesibilidad y disponibilidad de servicios o proveedores,
- revisión de uso, según sea aplicable, o en revisión retrospectiva,
- procedimientos de reclamación,
- contratos de proveedor de atención de salud,
- pago de facturas, según sea aplicable,
- disputas por cobros y
- misceláneos

7. Las reclamaciones se clasificarán cada trimestre y los resultados se informarán al Comité asesor de mejora de la calidad para revisión y recomendaciones, según sea apropiado.

8. Coventry Workers' Comp NetworkSM conservará los registros de la reclamación por un período de tres años a partir de la fecha en que se presentó la reclamación.

9. Se requiere que los proveedores de la red publiquen en la oficina del proveedor un aviso para los empleados lesionados acerca del proceso de resolución de reclamaciones con la red. Este aviso debe incluir el número telefónico gratuito del Departamento de seguros de Texas (Texas Department of Insurance) (800-252-3439) para presentar una reclamación.

PROPÓSITO: El propósito del procedimiento de reclamación es que pueda llevarse a cabo sin ayuda y que sea de fácil uso. El reclamante puede llamar al Coordinador de reclamaciones sin haber llenado este formulario. El Coordinador de reclamaciones puede rellenar el formulario por el reclamante. Se iniciará de inmediato una revisión en lo concerniente a la atención de salud solicitada y se tomará una decisión dentro de los 30 días naturales de la recepción.

La participación del reclamante en el proceso de reclamación es importante para la resolución de los aspectos médicos. Es posible que las personas que revisan la reclamación necesiten hablar directamente con el reclamante y recibir sus impresiones. En caso de que el reclamante no pueda participar activamente en el proceso de la reclamación, puede participar un defensor del paciente en nombre del reclamante.

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN FORMAL DE COVENTRY WORKERS' COMP NETWORKSM

Fecha de recibo por parte de Coventry Network: _____

INICIADOR DE LA RECLAMACIÓN	
Nombre:	
Dirección:	
Ciudad: _____	Estado: _____ Código postal: _____
Número de teléfono: ()	
El iniciador de la reclamación es: _____ Proveedor _____ Aseguradora _____ Empleador _____ Empleado _____ Representante autorizado designado para actuar en nombre del empleado	

Nombre del empleado:	Nombre del empleador:
Dirección:	Dirección:
Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____	Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____
Número de teléfono: ()	Número de teléfono: ()
Número de seguro social:	

Nombre del grupo:	Aseguradora:
Nombre del proveedor:	Contacto:
Dirección:	Dirección:
Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____	Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____
Número de teléfono:	Número de teléfono:

A continuación, describa su reclamación en detalle. Incluya fechas, nombres y las resoluciones específicas que usted considera que podrían remediar la situación. Cuenta con hasta 90 días a partir de la fecha de la insatisfacción para presentar una reclamación formal. **ADJUNTE COPIAS DE LOS REGISTROS MÉDICOS PERTINENTES A ESTE FORMULARIO.**

El asunto tiene que ver con: Servicio _____ Atención médica _____ Otro _____

Fecha de la lesión: _____

Fecha del descontento: _____

Describir: _____

Si se necesita más espacio para los comentarios, usar hojas adicionales.

Firma: _____ Fecha: _____

Envíe este formulario a la siguiente dirección o por fax al: (630) 737-2077

Coventry Workers' Comp NetworkSM

Attention: Grievance Coordinator

**3200 Highland Avenue
 Downers Grove, IL 60515**

Una o más de las empresas CNA provee los productos y/o los servicios descritos. El objetivo de la información es presentar una visión general con fines meramente ilustrativos. No pretende constituir un contrato vinculante. Recuerde que solo la pertinente póliza de seguro puede proveer al asegurado los términos, las coberturas, los montos, las condiciones y las exclusiones actuales. Cualquier mención de sitios web que no sean de CNA se provee únicamente para su conveniencia, y CNA niega cualquier responsabilidad con respecto a dichos sitios web. CNA no respalda, recomienda ni realiza ninguna declaración o garantía en cuanto a la exactitud, la exhaustividad, la eficacia, la idoneidad o el desempeño de ninguno de los productos, las aplicaciones, el software o los programas identificados aquí. Es posible que no todos los productos y servicios estén disponibles en todos los estados, y podrían estar sujetos a cambios sin

previo aviso. «CNA» es una marca registrada de CNA Financial Corporation. Ciertas filiales de CNA Financial Corporation usan la marca de servicio «CNA» en conexión con actividades de suscripción de seguros y reclamos. Copyright © 2018 CNA. Todos los derechos reservados.