



# WORKWELL, TX

Información de la red de servicios médicos | A partir del 1 de octubre de 2022



Estimado empleador:

En Texas Mutual Insurance Company, nos hemos comprometido con la seguridad de los trabajadores de Texas. Como extensión de dicho compromiso, WorkWell, TX actúa para garantizar una atención de calidad a los empleados que sufran lesiones en el trabajo.

WorkWell, TX es una red de servicios médicos de compensación para trabajadores, certificada por el estado de Texas. Al elegir la opción de red de Texas Mutual, mantiene los costos bajos con los descuentos de la red y nuestra determinación para que los trabajadores lesionados vuelvan sanos y salvos a sus trabajos. Los proveedores que tratan a sus empleados han sido elegidos por su trayectoria comprobada de éxito con lesiones y enfermedades laborales.

Una red que ofrece atención de alta calidad, mejores resultados y ahorro en los costos es una ventaja tanto para usted como para sus empleados.

Para que sus empleados se familiaricen con WorkWell, TX, incluimos este paquete con información y recursos, que los empleados deben leer y firmar. Para comenzar, revise la lista de control de abajo para ver lo que usted y su fuerza laboral tienen que saber y hacer en caso de que se produzcan lesiones.

### Lista de control para el empleador

1. Revise el paquete.
2. Publique la **Notificación de requisitos de la red** en un área de uso común donde los empleados puedan verla.
3. Distribuya la Notificación de requisitos de la red a los empleados cuando inicie el programa, dentro de los 3 días después de contratar a un empleado y al momento en que se produzca una lesión. Lleve un registro de cómo, cuándo, dónde y a quién entregó la Notificación de los requisitos de la red.
4. Solicite a todos los empleados que firmen el formulario de **Confirmación del empleado** y consérvelo en el legajo de personal de cada empleado. (Los empleados que se nieguen a firmar estarán sujetos igualmente a los requisitos de la red. La negativa a firmar la confirmación debe registrarse en el legajo de personal del empleado).
5. Cuando se produzca una lesión, informe de inmediato a Texas Mutual y, si es necesario, provea o coordine el traslado del empleado lesionado hasta el proveedor de la red o el centro de emergencias, según corresponda.
6. Las lesiones laborales deben ser tratadas por médicos aprobados por la red. Consulte el directorio de proveedores en línea, disponible en [texasmutual.com](http://texasmutual.com), para ver la lista de proveedores de la red. Si usted o un empleado lesionado necesitan ayuda para encontrar a un proveedor, pueden llamar a WorkWell, TX al (844) 867-2338.

Gracias por elegir a WorkWell, TX. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros al (844) 867-2338 o visite [texasmutual.com](http://texasmutual.com).

Atentamente,

Equipo de asistencia de WorkWell, TX  
(844) 867-2338



**WORKWELL, TX**



# WORKWELL, TX

## **Notificación de los requisitos de la red**

(Publicar en una área visible para todos los empleados)

Su empleador ha elegido a WorkWell, TX para que sea su red certificada de servicios médicos de compensación para trabajadores, en asociación con Texas Mutual Insurance Company, una compañía de seguros de compensación para trabajadores. WorkWell, TX administrará los servicios médicos y el tratamiento que usted reciba en caso de sufrir una lesión en el trabajo o de que se le diagnostique una enfermedad ocupacional mientras trabaja aquí. Los médicos de WorkWell, TX están capacitados para tratar lesiones y enfermedades laborales, y lograr que las personas vuelvan a trabajar y a tener una vida productiva.

La información de este paquete le ayudará a solicitar atención médica, y explica lo que debe hacer si sufre una lesión en el trabajo.

### **Qué debe hacer si sufre una lesión en el trabajo**

Si sufre una lesión en el trabajo, informe al empleador de inmediato. El empleador responderá todas las preguntas que usted tenga acerca de cómo solicitar tratamiento a través de WorkWell, TX. Si tiene preguntas sobre el tratamiento, también puede comunicarse con Texas Mutual. Nuestro objetivo común con el empleador es lograr que usted regrese al trabajo cuanto antes y de la manera más segura posible.

La lista de los médicos de la red que atienden en su área de servicio se encuentra disponible en texasmutual.com o descargando la aplicación móvil de WorkWell, TX. Si necesita ayuda, puede comunicarse con nosotros al (844) 867-2338 o a la siguiente dirección.

WorkWell, TX  
Attn: Network Services  
PO Box 12029  
Austin, TX 78711-2029

### **En caso de emergencias**

Si sufre una lesión y es de emergencia, deberá solicitar tratamiento de inmediato en el centro médico más cercano. Esto también aplica si sufre una lesión fuera del área de servicio. Para recibir atención de emergencia, no se requiere aprobación previa. La ley de Texas define una "emergencia médica" como una afección que se presenta de forma repentina.

Después de que le atiendan para tratar la emergencia, es posible que necesite seguir recibiendo atención. En ese caso, tendrá que seleccionar a un médico de la red de WorkWell, TX. El médico elegido supervisará la atención que reciba por la lesión. Excepto en emergencias, para consultar a otros proveedores o especialistas de salud, deberá obtener una derivación de su médico de tratamiento.

## **Atención en casos que no son de emergencia**

Informe a su empleador sobre la lesión lo antes que pueda. Busque a un médico de tratamiento de la red en [texasmutual.com](http://texasmutual.com) o descargando la aplicación móvil de WorkWell, TX. Acuda a ese médico para recibir tratamiento.

Es posible que el tratamiento prescrito por el médico necesite ser aprobado con anticipación. Para un tratamiento específico, el médico tendrá que solicitar la aprobación de la red antes de brindar el tratamiento o servicio. Una vez que complete el tratamiento aprobado, podría requerir más atención médica.

## **Elección del médico de tratamiento**

Si se lesiona en el trabajo pero no es una emergencia, y vive en el área de servicio de la red, deberá elegir a un médico de tratamiento de la red de WorkWell, TX. Esto es necesario para que WorkWell, TX cubra los costos de la atención. Si está afiliado a una organización para el mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organization, HMO), puede elegir como médico de tratamiento a su médico de cabecera en la HMO. Para ello, debe haber elegido a dicho médico como médico de cabecera antes de sufrir la lesión. Nosotros aprobaremos al médico elegido de la HMO, si este acepta los términos contractuales de la red y cumple con las leyes aplicables.

Para ver una lista de los médicos de la red que atienden en su área, visite [texasmutual.com](http://texasmutual.com) o descargue la aplicación móvil de WorkWell, TX. El directorio de proveedores de WorkWell, TX se actualiza todos los meses. Los médicos que hablen español o que no acepten más pacientes nuevos estarán señalados con un icono en el registro.

Si su médico de tratamiento abandona la red, le notificaremos por escrito. Tendrá derecho a elegir a otro médico de tratamiento en el directorio de la red. Si su médico abandona la red y usted está siendo tratado por una afección aguda o potencialmente mortal, el médico puede solicitar continuar tratándolo durante 90 días más si la interrupción del tratamiento puede ser perjudicial para usted.

Si vive fuera del área de servicio, puede solicitar una revisión del área de servicio llamando a WorkWell, TX. Deberá presentar pruebas para respaldar su solicitud. WorkWell, TX le informará su decisión dentro de los siete días después de recibir la solicitud. Si no está de acuerdo con la decisión final de WorkWell, TX, tiene derecho a presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas. En la queja, debe incluir su nombre, dirección, número de teléfono, una copia de la decisión de WorkWell, TX y las pruebas que haya enviado a WorkWell, TX para la revisión. El formulario de quejas se encuentra disponible en el sitio web del Departamento.

Mientras aguarda que WorkWell, TX tome una decisión o que el Departamento de Seguros de Texas revise su queja, se espera que siga usando igualmente la red para todos los servicios médicos que necesite. Si se decide que usted vive dentro del área de servicio de la red, se le podrá exigir que pague los servicios médicos que haya recibido fuera de la red.

## **Cambio de médico**

Si no está satisfecho con el primer médico elegido, puede seleccionar a otro médico de tratamiento en el directorio de la red. Nosotros no rechazaremos su decisión de consultar a un médico de tratamiento diferente. Para poder cambiar de médico de tratamiento por segunda vez, deberá obtener el permiso de la red, llamando al (844) 867-2338.

## **Derivaciones**

No es necesario obtener una derivación en casos de emergencia. Todas las derivaciones para atención médica y especialistas que no sean de emergencia se deben solicitar al médico de tratamiento. La red pondrá a disposición todos los servicios médicos que solicite de forma oportuna, según lo exija su afección. Esto incluye las derivaciones. Todos los servicios médicos, que incluyen las derivaciones, estarán disponibles dentro de los 21 días posteriores a la solicitud.

## **Aprobaciones fuera de la red**

WorkWell, TX debe aprobar todas las derivaciones a proveedores fuera de la red del médico de tratamiento o especialista antes de que pueda consultar a dichos proveedores. Si necesita solicitar la aprobación, llame al (844) 867-2338.

## **Pago de servicios médicos**

Los médicos de la red han acordado solicitar el pago de los tratamientos que usted reciba a Texas Mutual. Estos no le exigirán a usted que abone los tratamientos. Si recibe tratamiento de un médico que no se encuentra en la red, sin la aprobación previa de WorkWell, TX, tendrá que pagar el costo de dicha atención. Solo se podrán cubrir los costos médicos de tratamientos brindados por proveedores fuera de la red si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- Necesita recibir atención de emergencia. Debe acudir al hospital o centro de emergencias más cercano.
- No vive dentro del área de servicio de la red.
- El médico de tratamiento o especialista le deriva a un proveedor o centro médico fuera de la red y WorkWell, TX aprueba la derivación.
- Ha elegido a un médico de cabecera de su HMO. El médico debe aceptar los términos contractuales de la red y cumplir con las leyes aplicables.

## **Autorización previa, determinación adversa y revisión independiente**

La lista de procedimientos y servicios que requieren autorización previa se encuentra disponible en [texasmutual.com](http://texasmutual.com). La lista que contiene este paquete no tiene como fin ser exhaustiva, ya que el cuidado de la salud es una ciencia en constante evolución. Los procedimientos y tratamientos que requieren aprobación previa también cambian. Los proveedores de tratamiento deberán verificar los requisitos de autorización previa, consultando la lista actualizada en [texasmutual.com](http://texasmutual.com).

Si WorkWell, TX rechaza la solicitud, usted o el médico solicitante pueden pedir que se revise la decisión. Si el resultado sigue siendo insatisfactorio, usted, el proveedor o la persona que actúa en su nombre pueden solicitar una revisión independiente. El agente de autorización previa proporcionará al grupo de revisión independiente todos los registros médicos pertinentes que se relacionen con la lesión. También podrá indicar las pautas de tratamiento que se siguieron y la lista de médicos que le atendieron a usted.

## Quejas

Sus inquietudes son tomadas con seriedad. Si no está satisfecho, puede presentar una queja ante WorkWell, TX. Podrá hacer esto si no le satisface algún aspecto de la red, incluso la atención médica que recibió. La queja se debe presentar dentro de los 90 días posteriores a la fecha del evento que constituye el motivo de la queja.

Si tiene preguntas sobre el proceso para presentar quejas, puede comunicarse con el coordinador de reclamos por teléfono al (844) 297-5723, por fax al (512) 224-8800, por correo electrónico a [wvtxcomplaints@texasmutual.com](mailto:wvtxcomplaints@texasmutual.com), o por correo postal a la dirección de abajo.

WorkWell, TX  
Attention: Grievance Coordinator  
PO Box 12029  
Austin, Texas 78711-2029

La ley de Texas prohíbe a WorkWell, TX tomar represalias contra usted por presentar quejas contra la red. Tampoco tomaremos represalias contra usted si apela la decisión de la red. La ley también prohíbe tomar represalias contra un proveedor por presentar quejas contra la red o por apelar una decisión de la red en nombre de usted.

Usted tiene derecho a presentar quejas ante el Departamento de Seguros de Texas. El formulario de quejas se encuentra disponible en el sitio web del Departamento.

# Lista de servicios que requieren autorización previa de WorkWell, TX

## Hospital/ASC

Todas las admisiones que no sean de emergencia en hospitales o centros de cirugía ambulatoria (ambulatory surgery center, ASC) (de pacientes internos, externos y en observación), incluso los procedimientos principales programados y la estancia. La solicitud de autorización previa debe incluir los instrumentos específicos, dispositivos implantables, sistemas de administración externa, etc., a utilizar.

## Cirugía/Procedimientos/Dispositivos integrales

Todas las cirugías que no se consideren de emergencia representadas por los códigos AMA CPT 10010-69990 o los códigos G que representen procedimientos quirúrgicos practicados en una ubicación o lugar de servicio que no sea el consultorio médico (POS 11). La solicitud de autorización previa debe incluir los instrumentos especificados, dispositivos implantables, sistemas de administración externa, etc., a utilizar.

- Todas las inyecciones de bótox
- Todas las inyecciones en la columna vertebral (incluidas pero no limitadas a las siguientes):
  - » Inyecciones epidurales de esteroides
  - » Termocoagulación por radiofrecuencia (Radiofrequency Thermocoagulation, RFTC), crioterapia o crioablación
  - » Inyecciones en la articulación sacroilíaca
  - » Inyecciones en la faceta articular
  - » Bloqueo de la rama medial
- Inyecciones en puntos reflexógenos (AMA CPT 20553)
- Estimuladores del crecimiento óseo
- Discografías
- Sistemas implantables para la administración de fármacos
- Procedimientos o dispositivos experimentales o en investigación según lo determinen las Pautas oficiales de discapacidad (Official Disability Guidelines, ODG) o que tengan un código de categoría III de la Asociación Médica Estadounidense (American Medical Association, AMA). Dispositivos de estimulación (incluidos pero no limitados a los siguientes):
  - » Unidades de estimulación nerviosa eléctrica transcutánea (transcutaneous electrical nerve stimulation, TENS)
  - » Unidades interferenciales
  - » Estimuladores neuromusculares
  - » Unidades dobles
  - » Estimuladores de la médula espinal
  - » Estimuladores de nervios
  - » Estimuladores cerebrales

## Medicina física

- Todos los tratamientos quiroprácticos
- Manipulación bajo anestesia (manipulation under anesthesia, MUA)

- Todo tipo de fisioterapia o terapia ocupacional (a menos que el solicitante o el proveedor/centro médico participe a través de Align)
- Biorregulación

## Diagnóstico

- Todos los estudios iniciales y repetidos de tomografía computarizada y resonancia magnética
- Densitometrías óseas
- Electromiografía de superficie (EMG)
- A menos que se especifique lo contrario en esta lista, todos los estudios de diagnóstico repetidos (en serie) con un costo facturado superior a \$350

## Otro

- Equipo médico duradero (durable medical equipment, DME), prótesis o dispositivos ortopédicos con un costo facturado superior a \$500.00 (por la compra, el alquiler acumulado o una combinación de compra y alquiler)
- Membresías en gimnasios
- Formulario farmacéutico cerrado de la División de Compensación para Trabajadores del Departamento de Seguros de Texas, según el título 28 del Código Administrativo de Texas, §134, subcapítulo F

## Tratamientos alternativos

- Acupuntura fuera de las ODG
- Acupresión
- Yoga

## Programas de rehabilitación

- Rehabilitación laboral
- Terapia mediante simulación de trabajo
- Programa de manejo del dolor crónico
- Rehabilitación médica
- Rehabilitación por lesiones cerebrales y medulares
- Programas de dependencia química
- Programas para bajar de peso

## Centros de enfermería

- Centros de enfermería especializada, incluso la atención especializada dentro de los propios centros
- Centros de convalecencia
- Centros residenciales
- Hogares grupales o de residencia asistida

## Pruebas psicológicas y psicoterapia

- Evaluaciones subsiguientes
- Pruebas o estudios subsiguientes
- Terapia





## Lista de condados del área de servicio de WorkWell, TX

### A

Anderson  
Andrews  
Angelina  
Aransas  
Archer  
Armstrong  
Atascosa  
Austin

### B

Bailey  
Bandera  
Bastrop  
Baylor  
Bee  
Bell  
Bexar  
Blanco  
Borden  
Bosque  
Bowie  
Brazoria  
Brazos  
Briscoe  
Brooks  
Brown  
Burleson  
Burnet

### C

Caldwell  
Calhoun  
Callahan  
Cameron  
Camp  
Carson  
Cass  
Castro  
Chambers  
Cherokee  
Clay  
Cochran  
Coke  
Coleman  
Collin

Colorado  
Comal  
Comanche  
Concho  
Cooke  
Coryell  
Crane  
Crosby

### D

Dallam  
Dallas  
Dawson  
Deaf Smith  
Delta  
Denton  
Dewitt  
Dickens  
Donley  
Duval

### E

Eastland  
Ector  
El Paso  
Ellis  
Erath

### F

Falls  
Fannin  
Fayette  
Fisher  
Floyd  
Fort Bend  
Franklin  
Freestone  
Frio

### G

Gaines  
Galveston  
Garza  
Gillespie  
Glasscock  
Goliad

Gonzales  
Gray  
Grayson  
Gregg  
Grimes  
Guadalupe

### H

Hale  
Hall  
Hamilton  
Hansford  
Hardin  
Harris  
Harrison  
Hartley  
Haskell  
Hays  
Hemphill  
Henderson  
Hidalgo  
Hill  
Hockley  
Hood  
Hopkins  
Houston  
Howard  
Hudspeth  
Hunt  
Hutchinson

### I

Irion

### J

Jack  
Jackson  
Jasper  
Jefferson  
Jim Hogg  
Jim Wells  
Johnson  
Jones

### K

Karnes

Kaufman  
Kendall  
Kenedy  
Kent  
Kerr  
Kimble  
Kleberg

### L

Lamar  
Lamb  
Lampasas  
Lavaca  
Lee  
Leon  
Liberty  
Limestone  
Lipscomb  
Live Oak  
Llano  
Loving  
Lubbock  
Lynn

### M

Madison  
Marion  
Martin  
Mason  
Matagorda  
McCulloch  
McLennan  
McMullen  
Medina  
Menard  
Midland  
Milam  
Mills  
Mitchell  
Montague  
Montgomery  
Moore  
Morris  
Motley

### N

Nacogdoches

Navarro  
Newton  
Nolan  
Nueces

### O

Ochiltree  
Oldham  
Orange

### P

Palo Pinto  
Panola  
Parker  
Parmer  
Pecos  
Polk  
Potter

### R

Rains  
Randall  
Reagan  
Real  
Red River  
Reeves  
Refugio  
Roberts  
Robertson  
Rockwall  
Runnels  
Rusk

### S

Sabine  
San Augustine  
San Jacinto  
San Patricio  
San Saba  
Schleicher  
Scurry  
Shackelford  
Shelby  
Sherman  
Smith  
Somervell

Starr  
Stephens  
Sterling  
Stonewall  
Swisher

### T

Tarrant  
Taylor  
Terry  
Throckmorton  
Titus  
Tom Green  
Travis  
Trinity  
Tyler

### U

Upshur  
Upton  
Uvalde

### V

Van Zandt  
Victoria

### W

Walker  
Waller  
Ward  
Washington  
Webb  
Wharton  
Wichita  
Wilbarger  
Willacy  
Williamson  
Wilson  
Winkler  
Wise  
Wood

### Y

Yoakum  
Young



## WORKWELL, TX

### Confirmación del empleo de la red de compensación para trabajadores

He recibido información que me indica cómo puedo obtener servicios médicos bajo el seguro de compensación para trabajadores de mi empleador.

Si sufro una lesión en el trabajo y vivo dentro del área de servicio que se indica en este paquete, comprendo que debo hacer lo siguiente:

- Debo elegir a un médico de tratamiento de la lista de médicos de la red. O bien, puedo solicitar al médico de cabecera de mi HMO que acepte actuar como médico de tratamiento. Si elijo como médico de tratamiento a mi médico de cabecera en la HMO, llamaré a Texas Mutual Insurance Company al (844) 867-2338 para notificar mi elección.
- Debo dirigirme al médico de tratamiento para todos los servicios médicos relacionados con mi lesión. Si necesito un especialista, el médico de tratamiento hará la derivación. Si necesito atención de emergencia, puedo dirigirme a cualquier lugar.
- Texas Mutual abonará al médico de tratamiento y a otros proveedores de la red por el tratamiento de mi lesión susceptible de compensación.
- Si recibo atención médica de un médico no perteneciente a la red, sin la aprobación previa de esta, es posible que tenga que pagar los costos.

La presentación intencional de reclamaciones falsas de compensación para trabajadores puede derivar en una investigación penal y tener como consecuencia sanciones penales, como multas y encarcelamiento.

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre en letra de imprenta \_\_\_\_\_

Vivo en: \_\_\_\_\_

Dirección

Ciudad

Estado

Código postal

Nombre del empleador: \_\_\_\_\_

Nombre de la red: WorkWell, TX

#### Para el empleador:

Todos los empleados deben firmar este formulario al inicio del programa o dentro de los 3 días después de ser contratados, y al momento en que se produzca una lesión. Sírvase indicar en qué momento se firmó esta confirmación.

- Inicio del programa de la red (en toda la compañía)
- Notificación inicial al empleado (nuevo)
- Notificación de la lesión (fecha de la lesión:        /        /        )

Conserve este formulario completo en el legajo de personal del empleado. Texas Mutual podría solicitarlo.