



Texas Health Care Network Plan

Employee Notification for Workers' Compensation Health Care Network

A state-approved Health Care Network (HCN) has been implemented by your employer's workers' compensation insurance carrier, Coventry, and AIG. A HCN is a managed health care network certified by the Texas Department of Insurance (TDI) to treat workers that become ill or are injured on the job. The HCN uses Coventry's medical provider network. The name of the plan is Texas Health Care Network. The Texas Health Care Network is certified statewide in all 254 counties.

The following information explains what you must do to receive health care under the Texas Health Care Network:

Who to contact regarding the HCN

For questions relating to the HCN, such as locating a doctor, changing of doctor or other information about the HCN, contact AIG at: PO Box 25974, Shawnee Mission, KS 66225 or 800-486-2422.

How to choose a doctor within the HCN

To choose a doctor in the HCN, use the list of network doctors provided to you by your employer. You can also access the HCN online at www.aig.com/intellirisk. You can search providers by name, address and/or zip code. A map to each provider's location is also available.

Select a doctor that is suitable to treat your work-related illness or injury. If you are not satisfied with your first choice, you may choose an alternate treating doctor from the HCN. Any subsequent change of doctor requires approval by the HCN.

If you already have an injury, and your date of injury is prior to 9/1/2005, this information is your notice that your employer will be using an HCN. You may need to select a new treating doctor within 14 days of receiving this notice. If you do not make a choice within 14 days, the HCN will select a treating doctor for you. All future care must be with the newly identified treating doctor. Please contact the HCN for information at 800-486-2422.

What to do if you believe you live outside a network service area

In non-rural areas, the HCN must provide access to treating doctors or hospitals within a 30 mile range. In rural areas, the HCN must provide access to treating doctors or hospitals within a 60 mile range. You must have access to specialists and specialty hospitals within 75 miles of where you live.

If you believe you currently live outside the HCN service area, you may notify AIG and request a review. You must provide evidence to show that you do not live within a network service area. You will receive a written response from AIG within 7 days of receipt of your request. If you disagree with AIG's conclusion, you may contact the Dispute Resolution Coordinator (DRC) at:

Mail:

AIG
PO Box 25974
Shawnee Mission, KS 66225

Email:

DRC@aig.com

Telephone:

800-486-2422

If you do not agree with the DRC's decision, you may appeal the decision to TDI. Your appeal must include:

- your name
- your address and telephone number
- a copy of AIG's response to you
- any evidence you presented to AIG

During consideration of your request or appeal, you may choose to continue to receive all health care services from the HCN. If it is determined that you do live within the network service area, you, and not the carrier, may be responsible for payment of out-of-network health care services that you received.



What to do if you need non-emergency care

When you report your illness or injury, you must choose a doctor from within the HCN. You can find a HCN doctor from the list of doctors provided to you by your employer. You may also go online at www.aig.com/intellirisk and click on “find Nearby Medical Care.” In addition, your employer or the HCN can assist you in locating a doctor from within the HCN. All treatment for work-related injuries, other than emergencies, should be obtained through the HCN.

You may choose your HMO primary care doctor as your treating doctor. You must notify your employer prior to the date of any work-related injury of your HMO choice. Your HMO doctor must agree to act as your primary care provider under the HCN rules. If you do not choose your HMO doctor, or your HMO doctor does not agree to the HCN rules, your medical care must be provided by a doctor within the HCN. All referrals to specialists will be made through the HCN and your treating doctor.

Who pays for your treatment within the HCN

You will not be billed by the HCN doctor for medical services received on a compensable work-related injury. Your HCN doctor will bill AIG for your treatment.

If you seek treatment other than emergency care, from a non-network doctor without network approval, you may be responsible for payment of that health care service.

What to do if you need emergency care or after hours care

In case of an emergency, in or out of the network service area, call 911 or go to the nearest emergency facility. Please see the provider listing at your employer’s worksite for the nearest emergency treatment facility.

If you need non-emergency care after hours, you should consult the list of treating doctors. You may also go online at www.aig.com/intellirisk and click on “find Nearby Medical Care.”

Which medical treatments need a preauthorization from the HCN

To obtain authorization for certain new or ongoing medical treatment and services, please contact the HCN at 877-479-3829. The following is a list of medical services that must be authorized by the HCN before the service is provided:

- all chiropractic services prescribed for or expected to exceed 18 visits
- all physical or occupational therapy services prescribed for or expected to exceed 18 visits
- all inpatient hospitalization and surgical procedures
- all outpatient surgical procedures
- all work hardening or work conditioning programs
- all pain management or functional restoration programs
- all anesthetic and therapeutic injections
- all acupuncture services
- all home health services exceeding 6 weeks
- any treatment or services that may be considered investigational or experimental
- all drugs identified with a status of “N” in ODG
- all intrathecal drug delivery systems and refills
- all compound drugs
- all drugs not included in the Texas Department of Insurance, Division of Workers’ Compensation (DWC) Pharmacy Closed Formulary per 28 TAC §134, Subchapter F

The HCN will review your doctor’s proposed care against standard guidelines and will make a decision. If your medical services are not approved, you will get a written notice from the HCN. The notice will include:

- the reason(s) your medical services were not approved
- information on how to request a reconsideration

If you request a reconsideration, it must be done within 30 days of receipt of the written notice. You may call the HCN at 877-479-3829 to request the reconsideration. This is the HCN’s internal reconsideration process.

If your treatment is still not approved after reconsideration, you will receive another written notice which includes instructions on how to request an independent review. The review will be conducted by an independent review organization (IRO).

IROs are separate from the HCN. They are assigned by the TDI. The carrier or employer will be responsible for paying the IRO for the review. The carrier or employer will also be responsible for payment of any health care that you may receive while waiting for the decision of the IRO.

What happens if your doctor leaves the HCN

The HCN ensures continuity of treatment if your treating doctor leaves the network and is obligated to continue the necessary medical care. As soon as your employer or carrier is aware of a doctor's termination, you will be contacted and advised of your options. The HCN will assist you and your treating provider to transfer your medical care to a doctor within the same specialty in your service area.

The HCN will allow you to continue treatment with the terminated doctor for 90 days if you have a life threatening condition or acute condition for which disruption of care could harm you. The doctor will need to request approval from the HCN to continue treatment for up to 90 days.

If the HCN terminated the doctor for any of the following reason(s), you will not be allowed to complete treatment with that doctor:

- medical disciplinary cause or reason
- fraud or criminal activity

Instead, you will need to find an alternate doctor within the HCN.

Who do I contact if I have a complaint about the HCN

If you have a complaint about the HCN, you must file it with the HCN within 90 days of the incident. The HCN will not take action against you, your doctor, or anyone filing a complaint or appealing a network decision on your behalf. To file a complaint, contact the Dispute Resolution Coordinator at: PO Box 25974, Shawnee Mission, KS 66225, 800-486-2422 or DRC@aig.com.

When filing a complaint you must provide:

- your name
- your current address
- your telephone number
- date the incident occurred
- location of the incident
- reason(s) for dissatisfaction with the HCN

The HCN will send you an acknowledgement within seven days of receiving your complaint. The letter will include:

- the date the complaint was received
- a description of the network procedures and deadlines

You will get a resolution letter from the HCN within 30 days. This letter will include:

- an explanation of the network's resolution of the complaint
- the specific reason(s) for the resolution
- information on the specialty of any health care provider consulted
- information on how to appeal to TDI if you believe your complaint was not properly resolved

What information is in the HCN and how often it is updated

You can view a list of HCN doctors within your area online at www.aig.com/intellirisk or by calling 800-486-2422. This list is updated monthly and will contain the names of doctors with their specialties, and providers who are authorized to assess maximum improvement and render impairment ratings. Providers can be selected by specialty, name, or location. There will be identifiers on which doctors are primary treating doctors. Primary treating doctors have agreed to accept new patients.

How to obtain a referral to a medical specialist

All medical services, other than emergency care, must be provided by a doctor within the HCN. If specialist care is required, you will receive notice of a specialty referral from the HCN. The notice will be sent on a timely basis appropriate to the circumstances not to exceed 21 days after the date of the request.



TDI contact information

If you have concerns, complaints, questions regarding the HCN, the notification process or your medical care, you can contact TDI at 800-252-3439 or at consumersprotection@tdi.state.tx.us.

Alternate TDI contact information

A complaint form is available on the department's website at www.tdi.texas.gov. You may also ask for a form by writing to the MCQA Office, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.



Texas Health Care Network Plan: Acknowledgement Form

I have received information that tells me how to get health care under workers' compensation insurance. If I am hurt on the job and live in the service area described in this information, I understand that:

1. I must choose a treating doctor from the list of doctors in the network. Or, I may ask my HMO primary care physician to agree to serve as my treating doctor.
2. I must go to my treating doctor for all health care for my injury. If I need a specialist, my treating doctor will refer me to one. If I need emergency care, I may go anywhere.
3. The insurance carrier will pay the treating doctor and other network providers.
4. I might have to pay the bill if I get health care from another doctor other than a network doctor without network approval.

Signature Date

Print Name

My Street Address

City State Zip Code

Name of Employer:

Name of Network:



AIG Health Care Network de Texas

Aviso para los empleados sobre indemnización del trabajador de la Health Care Network

Su aseguradora de indemnización del trabajador, Coventry, y AIG han puesto en vigencia un plan de la red Health Care Network (HCN, por su sigla en inglés) certificado y aprobado por el estado. Una HCN es una red de atención médica gestionada y que está certificada por el Departamento de Seguros de Texas (TDI, por su sigla en inglés) que atiende a trabajadores con enfermedades o lesiones laborales. El plan de la red HCN utiliza los proveedores de la red médica Coventry. El nombre del plan es Red Health Care Network de Texas. El AIG Texas HCN se certifica por todo el estado en 254 condados.

La siguiente información le explica qué debe hacer para recibir atención de salud conforme el AIG TX HCN.

Con quién debe comunicarse por temas relativos a la red HCN

Para consultas relacionadas con la red HCN tales como la localización o un cambio de médico, u otras relativas a la red, comuníquese con AIG en; PO Box 25974, Shawnee Mission, KS 66225; 800-486-2422.

Cómo elegir un médico de la red HCN

Para elegir un médico de la red HCN, utilice la lista de médicos de la red que le entregó su empleador. También puede acceder a la red HCN si visita el sitio Web www.aig.com/intellirisk. Puede buscar proveedores por nombre, dirección y/o código postal. Tiene a su disposición un mapa con la ubicación de cada proveedor.

Seleccione el médico apropiado para tratar su enfermedad o lesión laboral. Si no está satisfecho con su primera elección, puede elegir un médico tratante opcional de la red HCN. Todo cambio posterior de médico debe ser aprobado por la red HCN.

Si ya tiene una lesión, y la fecha en la que esta ocurrió es antes del 9/1/2005, la presente información es el aviso de que su empleador utilizará una red HCN. Debe seleccionar un médico tratante nuevo dentro de los 14 días de la recepción de este aviso. Si no realiza la elección dentro de ese plazo, la red HCN se encargará de seleccionar su médico tratante por usted. Toda la atención a partir de entonces deberá realizarla el nuevo médico tratante asignado. Para más información, póngase en contacto con la HCN llamando al 800-468-2422.

Qué debe hacer si cree que vive fuera del área de servicios de la red

En áreas no rurales, su red HCN debe proveerle acceso a médicos tratantes u hospitales dentro de las 30 millas [48 Km] de distancia. En áreas rurales, su red HCN debe proveerle acceso a médicos tratantes u hospitales dentro de las 60 millas [96 Km] de distancia. Usted debe tener acceso a especialistas y hospitales que provean médicos especialistas dentro de una distancia de 75 millas [120 Km] de su lugar de residencia.

Si cree que vive fuera del área de servicios de la red HCN, puede notificarlo a AIG y solicitar una revisión. En ese caso, debe demostrar que no vive dentro de un área de servicios de la red. Recibirá una respuesta por escrito de AIG dentro de los 7 días de recibida su solicitud. Si usted no está de acuerdo con la decisión de AIG, puede comunicarse con el Coordinador de Resolución de Conflictos (DRC, por su sigla en inglés) en:

Correo postal:

AIG

PO Box 25974

Shawnee Mission, KS 66225

Correo electrónico:

DRC@aig.com

Teléfono:

800-486-2422

Si usted no está de acuerdo con la decisión del Coordinador de Resolución de Conflictos, puede apelarla ante el Departamento de Seguros de Texas. Su apelación debe incluir:

- su nombre
- dirección y número de teléfono
- una copia de la respuesta que le envió AIG
- todas las evidencias que usted haya presentado ante AIG

Durante los procesos de consideración de su solicitud o su apelación, puede optar por continuar recibiendo todos los servicios de atención de salud de la red HCN. Si se determina que usted vive dentro del área de servicios de la red, es posible que usted, y no la aseguradora, tenga que hacerse cargo de pagar los servicios de atención de salud que recibió fuera de la red.

Qué debe hacer si necesita servicios de atención de salud que no implican emergencia

Cuando informa acerca de su enfermedad o lesión, debe elegir un médico de la red HCN. Para ello, busque en la lista de médicos de la red HCN que le ha entregado su empleador. También puede hacerlo en línea ingresando al sitio Web www.aig.com/intellirisk y haciendo clic en “Find Nearby Medical Care” (Encuentre proveedor médico cerca). Además, su empleador o la HCN pueden ayudarlo a localizar un médico dentro de la red HCN. Todo tratamiento de lesiones relacionadas con el trabajo que no sean emergencias debe obtenerse a través de la red HCN.

Usted puede elegir como médico tratante a su médico de atención primaria de la Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO, por su sigla en inglés). Debe notificar a su empleador su elección de médico de la HMO antes de la fecha en que se produzca cualquier lesión relacionada con el trabajo. Su médico de la HMO debe aceptar que actuará como su proveedor de atención primaria conforme a las normas de la red HCN. Si no elige a su médico de la HMO, o si éste no acepta las normas de la red, un médico de la red HCN deberá proveer su atención médica.

Todas las referencias a médicos especialistas se realizarán a través de la red HCN y su médico tratante.

Quién paga su tratamiento dentro de la red HCN

El médico de la red HCN no le facturará por los servicios médicos recibidos por lesiones indemnizables relacionadas con el trabajo. Su médico facturará su tratamiento a AIG.

Si recibe tratamiento que no es de emergencia de un médico que no pertenece a la red sin la autorización de la misma, es posible que usted tenga que hacerse cargo del pago de dicho servicio e atención de salud.

Qué debe hacer si necesita atención de emergencia o fuera del horario de atención

En el caso de una emergencia, dentro o fuera del área de servicios de la red, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Por favor, busque en la lista de proveedores del lugar de trabajo de su empleador la unidad de atención de emergencias más cercana.

Para recibir atención que no implique emergencia fuera de los horarios normales de atención, consulte la lista de médicos tratantes que le ha entregado su empleador. También puede hacerlo en línea ingresando al sitio web www.aig.com/intellirisk y haciendo clic en “Find Nearby Medical Care” (Encuentre proveedor médico cerca)

Cuáles son los tratamientos médicos que necesitan autorización previa de la red HCN

Para obtener autorización para determinados tratamientos y servicios médicos nuevos o en curso, por favor, comuníquese con la red HCN llamando al teléfono 877-479-3829. La siguiente es una lista de servicios médicos que requieren autorización de la red HCN antes de la provisión del servicio:

- todos los servicios quiroprácticos recetados o que se espera que excedan las 18 visitas
- todos los servicios de terapia física u ocupacional prescritos para o que se espera que excedan las 18 visitas
- toda hospitalización y procedimientos quirúrgicos para pacientes internados
- todos los procedimientos quirúrgicos ambulatorios
- todos los programas de endurecimiento o acondicionamiento del trabajo
- todos los programas de manejo del dolor o restauración funcional
- todas las inyecciones anestésicas y terapéuticas
- todos los servicios de acupuntura
- todos los servicios de salud en el hogar que excedan las 6 semanas
- cualquier tratamiento o servicio que pueda considerarse en investigación o experimental
- todos los medicamentos identificados con un estado de “N” en ODG
- todos los sistemas de administración intratecal de fármacos y repuestos
- todas las drogas compuestas
- todos los medicamentos no incluidos en el Formulario Cerrado de Farmacia de la División de Compensación Laboral (DWC) del Departamento de Seguros de Texas según 28 TAC §134, Subcapítulo F

La red HCN revisará la atención propuesta por su médico comparándola con las pautas estándar y tomará una decisión. Si sus servicios médicos no fueran autorizados, recibirá un aviso por escrito de la red HCN. Dicho aviso incluirá:

- el(los) motivo(s) por el(los) que sus servicios médicos no fueron autorizados
- información acerca de cómo solicitar una reconsideración

Usted debe solicitar la reconsideración dentro de un plazo de 30 días a partir de la recepción del aviso escrito. Para solicitar la reconsideración, puede comunicarse con la red HCN al teléfono 877-479-3829. Este es el proceso interno de reconsideración de la red HCN.

Si, nuevamente, su tratamiento no resulta autorizado luego de la reconsideración, usted recibirá otro aviso por escrito. Dicho aviso incluirá instrucciones para solicitar una revisión independiente. La revisión será realizada por una organización de revisión independiente (IRO, por su sigla en inglés).

Estas organizaciones son independientes de la red HCN. Son asignadas por el Departamento de Seguros de Texas.

La aseguradora o el empleador serán responsables del pago de la revisión de la IRO. La aseguradora o el empleador también serán responsables del pago de todo servicio de atención de salud que usted pudiera recibir mientras espera la decisión de la IRO.

Qué sucede si su médico deja de trabajar en la red HCN

La red HCN asegura la continuidad del tratamiento en caso de que su médico tratante deje de trabajar en la red y estará obligado entonces a continuar los cuidados médicos necesarios. Al tomar conocimiento de la finalización de la relación laboral de un médico, su empleador o la aseguradora se pondrán en contacto con usted de inmediato y le informarán cuáles son sus opciones. La HCN le asistirá a usted y al proveedor que lo trata para transferir su atención médica o un médico de la misma especialidad en su área de servicios.

Si la interrupción de la atención pudiera perjudicarlo porque usted padece de una enfermedad aguda o que pone en riesgo su vida, la red HCN le permitirá continuar el tratamiento por un período de 90 días, con el médico que terminó la relación laboral. Su médico necesitará pedir la aprobación de la HCN para continuar con el tratamiento hasta 90 días.

No se le permitirá continuar el tratamiento con dicho médico si la red HCN dio por finalizada la relación laboral por algunas de las siguientes razones:

- causas o razones de disciplina médica
- fraude o actividad delictiva

En este caso, usted deberá optar por un médico opcional de la red HCN.

Con quién debo comunicarme si tengo una queja sobre la red HCN

Si tiene una queja con respecto a la red HCN, debe presentarla en la red HCN dentro de los 90 días del incidente. La red HCN no tomará medida alguna contra usted, su médico o cualquier persona que presente una queja o apele una decisión de la red en representación suya. Para presentar una queja, contáctese con el Coordinador de Resolución de Conflictos a: AIG, PO Box 25974, Shawnee Mission, KS 66225; o DRC@aig.com; o 800-486-2422

Al presentar una queja, deberá suministrar los siguientes datos:

- su nombre
- dirección actual
- número de teléfono
- fecha del incidente
- lugar del incidente
- motivo(s) de la queja contra la red HCN

La red HCN le enviará un acuse de recibo dentro de los 7 días de recibida su queja. Ésta incluirá:

- la fecha en la que se recibió la queja
- descripción de los procedimientos y plazos de la red



Dentro de un plazo de 30 días, usted recibirá una carta de resolución de la red HCN. Ésta incluirá:

- una explicación de la resolución de la red con respecto a la queja
- el(los) motivo(s) específico(s) de la resolución
- información sobre la especialidad de los proveedores de atención de salud a los que se haya consultado
- información sobre cómo apelar ante el Departamento de Seguros de Texas en caso de que usted considere que su queja no fue resuelta adecuadamente

Qué información contiene la HCN y con qué frecuencia se actualiza dicha información

Puede consultar en línea la lista de médicos de la red HCN de su área en el sitio Web www.aig.com/intellirisk o llamando al 800-486-2422. Esta lista se actualiza mensualmente y contiene los nombres de los médicos y sus especialidades y los proveedores autorizados a evaluar el mejoramiento médico máximo y presentar las puntuaciones de incapacidad. Puede elegir proveedores por especialidad, nombre o ubicación. Los médicos tratantes de atención primaria están especialmente identificados. Los médicos tratantes de atención primaria aceptan pacientes nuevos.

Cómo obtener una referencia a un médico especialista

Todos los servicios médicos que no impliquen emergencias deben ser provistos por los médicos de la red HCN. En caso de requerir atención especializada, usted recibirá un aviso de la red HCN de la referencia al especialista. La nota será enviada oportunamente según el caso dentro de los 21 días posteriores a la fecha de la solicitud.

Información de contacto del Departamento de Seguros de Texas

Si tiene alguna consulta, queja o pregunta sobre la red HCN, el proceso de notificación o su atención médica, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Texas al 800-252-3439 o por correo electrónico a consumersprotection@tdi.state.tx.us.

Podrá encontrar un formulario de queja en la página web del departamento: www.tdi.texas.gov. También puede pedir escribiendo a MCQA Office, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.



AIG Plan de la red Health Care Network de Texas: Formulario de recibo

Recibí información para saber cómo obtener atención de salud conforme al seguro de indemnización del trabajador. Si sufro una lesión en el trabajo y vivo en el área de servicios descrita en la presente información, entiendo que:

1. Debo elegir un médico tratante de la lista de profesionales de la red. O puedo solicitarle a mi médico de atención primaria de la HMO (Organización de Mantenimiento de la Salud) que acuerde proveer servicios en carácter de médico tratante.
2. Debo visitar a mi médico tratante para obtener toda la atención de salud para mi lesión. Si necesito un médico especialista, mi médico tratante me referirá a uno. Si necesito atención de emergencia, puedo ir a cualquier lugar.
3. La aseguradora pagará los gastos de mi médico tratante y de los otros proveedores de la red.
4. Es posible que yo tenga que pagar los gastos si recibo atención de salud de un médico fuera de la red, sin la autorización de la misma.

Firma..... Fecha.....

Nombre en letras de imprenta.....

Vivo en (dirección, calle).....

Ciudad..... Estado..... Código Postal.....

Nombre del empleador.....

Nombre de la red.....