



Datos Básicos

Disputas y Quejas en el Sistema de Compensación para Trabajadores

Información para los Proveedores de Servicios Médicos sobre las Reclamaciones Fuera de la Red

Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores

Las decisiones o acciones que son tomadas dentro del sistema de compensación para trabajadores de Texas pueden resultar en que los participantes estén en desacuerdo o insatisfechos. El Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores (Texas Department of Insurance, Division of Workers' Compensation -TDI-DWC, por su nombre y siglas en inglés) maneja este tipo de asuntos – disputas y quejas – mediante dos distintos procesos.

¿Qué es una disputa?

Las disputas son desacuerdos entre los participantes en el sistema quienes solicitan una resolución de disputas mediante TDI-DWC. Por lo general, las disputas implican el derecho a recibir beneficios de compensación para trabajadores y la cantidad a pagar. Existen diferentes tipos de disputas formales en el sistema de compensación para trabajadores de Texas.

- Una disputa por indemnización (indemnity dispute, por su nombre en inglés) es un desacuerdo que implica la compensación o responsabilidad de la aseguradora para los beneficios de compensación para trabajadores.
- Una disputa por necesidad médica (medical necessity, por su nombre en inglés) se refiere a si los servicios o tratamientos médicos en específico son o no médicamente necesarios.
- Una disputa por honorarios médicos (medical fee dispute, por su nombre en inglés) es un desacuerdo sobre la cantidad del pago que se debe por el servicio de salud que ya fue proporcionado, reducido o denegado por razones diferentes a la indemnización, extensión de la lesión, responsabilidad, o necesidad médica.

Ejemplos de disputas

- Indemnización: denegación de la reclamación del empleado lesionado; denegación de los periodos de incapacidad; disputas relacionadas con las fechas del mejoramiento máximo médico (maximum medical improvement, por su nombre en inglés) y/o porcentajes de impedimento de cuerpo entero (impairment ratings, por su nombre en inglés).
- Necesidad médica: denegación de la necesidad médica o rechazo de una solicitud para obtener una pre autorización.
- Disputa por honorarios médicos: un proveedor de servicios médicos recibe una explicación de los beneficios con una cantidad de pago inconsistente con las guías de honorarios médicos de TDI-DWC.

¿Cuándo se puede presentar una disputa?

Una disputa es presentada cuando ha ocurrido una acción, pero uno o más participantes no están satisfechos con el resultado. Se les recomienda a los participantes en el sistema de compensación para trabajadores, y en algunas ocasiones se les exige a que traten de resolver la disputa antes de presentar una solicitud para una resolución de disputas ante TDI-DWC.



Datos Básicos

Disputas y Quejas en el Sistema de Compensación para Trabajadores

Información para los Proveedores de Servicios Médicos sobre las Reclamaciones Fuera de la Red

Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores

¿Qué es una queja?

Una queja es un comunicado por escrito hecho a TDI-DWC donde se alega una falta a la Ley de Compensación para Trabajadores o a los reglamentos de TDI-DWC por parte de un participante en el sistema.

Ejemplos de quejas

- El pago no fue emitido a tiempo por parte de la aseguradora de compensación para trabajadores.
- El formulario que es requerido (Formulario DWC-069, Formulario DWC-073, Formulario DWC-001, etc.) no fue presentado a tiempo.
- No se cumplieron de manera oportuna las órdenes del comisionado.
- Comportamiento poco profesional por parte de un participante en el sistema.

¿Cuándo puede ser presentada una queja?

Antes de presentar una queja, el participante debe determinar si el asunto es una disputa que debe ser presentada mediante los procesos de Audiencias o de Resolución de Disputas por Honorarios Médicos de TDI-DWC. Para obtener ayuda para determinar si un asunto es una disputa o una queja, comuníquese con la Resolución de Quejas al (512) 804-4700.

¿Cómo puedo presentar una solicitud para una resolución de disputas?

Los siguientes formularios son requeridos para iniciar el proceso de resolución de disputas ante TDI-DWC:

- Para solicitar una resolución de disputas a causa de una disputa por indemnización, el participante en el sistema debe presentar la Solicitud para Programar, Reprogramar, o Cancelar una Conferencia para Revisión de Beneficios (Benefit Review Conference –BRC, por su nombre y siglas en inglés), Formulario DWC-045, ante TDI-DWC;
- Para presentar una disputa por necesidad médica, el participante en el sistema debe presentar la Solicitud para Revisión por Parte de una Organización Independiente, Formulario de TDI LHL009, ante la aseguradora o un agente para la revisión de utilización (Utilization Review Agent, por su nombre en inglés) dentro del periodo de tiempo especificado en las instrucciones de dicho formulario; o
- Para presentar una disputa por honorarios médicos, un participante en el sistema debe presentar la Solicitud para Resolución de Disputas por Honorarios Médicos, Formulario DWC-060, ante TDI-DWC dentro del periodo de tiempo especificado en las instrucciones de dicho formulario.



Datos Básicos

Disputas y Quejas en el Sistema de Compensación para Trabajadores

Información para los Proveedores de Servicios Médicos sobre las Reclamaciones Fuera de la Red

Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores

Los formularios, así como las instrucciones pueden ser descargadas del sitio Web de TDI en www.tdi.texas.gov/forms/form20all.html o puede llamar a TDI-DWC y pedir que le envíen a usted el formulario por medio del correo postal.

¿Cómo puedo presentar una queja?

Las quejas deben ser presentadas por escrito. Usted puede presentar su queja por escrito ante TDI-DWC de varias maneras.

- Complete y presente el formulario en línea en www.tdi.texas.gov/consumer/complfrm.html.
- Correspondencia electrónica con cualquier empleado de TDI-DWC.
- Correspondencia por escrito a TDI-DWC, 7551 Metro Center Drive, Suite 100, MS-8, Austin, Texas 78744-1645.
- Correspondencia por fax al (512) 490-1030.
- Al reunirse con el personal de TDI-DWC y la queja será por escrito.

Si usted cuenta con documentos pertinentes relacionados con su queja, debe presentar copias de dichos documentos a TDI-DWC por medio de correo postal o de fax junto con su queja por escrito.

¿Qué información debo incluir en la queja?

Una queja que es presentada ante TDI-DWC debe contener la siguiente información:

- el nombre de la persona que presenta la queja e información de contacto, la cual debe incluir, pero no se limita a: nombre, dirección, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico, nombre del negocio, dirección del negocio, teléfono del negocio y sitios Web;
- nombre e información de contacto del sujeto o participantes en la queja, si es que lo sabe;
- nombres e información de contacto de los testigos, si es que los sabe;
- información sobre el expediente de la reclamación, incluyendo, pero no limitándose a: el nombre, la dirección y la fecha de la lesión del empleado lesionado, si es que lo sabe;
- la declaración de los hechos que constituyen la presunta falta, incluyendo las fechas o periodo de tiempo en que ocurrió la supuesta falta;
- la naturaleza de la supuesta falta, incluyendo las secciones específicas de la Ley de Compensación para Trabajadores de Texas y reglamentos de TDI-DWC que presuntamente fueron violados, si es que lo sabe;
- la documentación pertinente que sea relevante al alegato, el cual pudiera incluir, pero no se limita a: facturas médicas, estado de la Explicación de Beneficios, copias de las facturas de pago o de los cheques, y reportes médicos, según el caso;
- la documentación pertinente por un supuesto fraude que pudiera incluir: fotografías, video, audio, grabaciones de vigilancia, y reportes; y
- otras fuentes de información pertinente, si es que la sabe.

