

# Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

---

Si usted sufre una lesión en el trabajo las leyes de California le exigen a su empleador que proporcione y pague tratamiento médico. Su empleador proporcionará esta atención médica mediante una red de proveedores médicos (Medical Provider Network, MPN) para la indemnización laboral. Este documento incluye preguntas frecuentes sobre el programa y sus derechos cuando elige un tratamiento para enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo.

## 1. ¿Qué es una red de proveedores médicos (MPN)?

Una red de proveedores médicos es un grupo de proveedores de atención de salud (médicos y otro tipo de proveedores) que administrarán y dirigirán cualquier atención *médica* que reciba si sufre una lesión en el trabajo. La MPN también incluye proveedores complementarios como proveedores de equipo médico duradero y una red de farmacias. Los proveedores de la MPN se especializan en lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y cumplen con las normas obligatorias de acceso a la atención de California.

Las normas de acceso a la atención de la MPN de la División de Indemnización Laboral (Division of Workers' Compensation, DWC) de California exigen que un plan de la MPN proporcione al menos tres médicos de cada especialidad, que traten las lesiones de los trabajadores indemnizados; también requiere que haya proveedores de tratamiento primario en un rango de 15 millas o 30 minutos y proveedores de atención especializada en un rango de 30 millas o 60 minutos desde su trabajo u hogar; por último, también requiere que un empleado lesionado pueda concertar una cita para recibir servicios que no sean de emergencia en un plazo de tres días hábiles y servicios especializados en un plazo de 20 días hábiles luego de que se reciba la solicitud de tratamiento de la aseguradora.

Además, las reglamentaciones exigen que los proveedores de la MPN utilicen pautas de tratamiento médico adoptadas por la DWC al tomar cualquier decisión relacionada con la atención médica o el tratamiento. Este plan de la MPN cumple con los requisitos de la DWC y, en el caso de que necesite atención médica en relación con el reclamo de indemnización laboral, es probable que reciba esta atención de los proveedores dentro de la MPN.

## 2. ¿Cómo sé qué médicos, farmacias u otros proveedores médicos forman parte de la MPN?

Hay varios métodos para ubicar a los proveedores de la MPN. Puede hacer lo siguiente:

- Iniciar sesión en el sitio web [www.myWCinfo.com](http://www.myWCinfo.com). Haga clic en el enlace "Find a Local Network Provider" [Buscar un proveedor de la red local].
- Comunicarse con su administrador de casos (de reclamos o médicos).
- Comunicarse con el asistente de acceso médico de la MPN.
- Comunicarse con su empleador.

El asistente de acceso médico de la MPN de Travelers podrá ayudarle a encontrar proveedores de la MPN disponibles y/o colaborará con usted si tiene problemas para concertar una cita con un proveedor de la MPN. El asistente de acceso médico de la MPN se encuentra disponible de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del Pacífico, de lunes a sábados llamando al 800-287-9682.

Si detecta errores en la lista de proveedores, informe los errores al asistente de acceso médico de la MPN llamando al 800-287-9682 o por correo electrónico a [CAMPN@travelers.com](mailto:CAMPN@travelers.com).

## Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

---

### 3. ¿Qué sucede si sufro una lesión en el trabajo?

**Si contrae una enfermedad o sufre una lesión relacionada con el trabajo y se trata de una emergencia, llame al 911 o diríjase al centro médico de emergencia más cercano.** Debe dar aviso a su empleador lo antes posible luego de un tratamiento de emergencia. Si su lesión o enfermedad no es una emergencia, avise a su empleador que ha sufrido una lesión relacionada con el trabajo de manera oportuna después de la fecha de la lesión. Su empleador o aseguradora concertarán una cita inicial con un médico de la MPN.

### 4. ¿Cómo elijo un proveedor?

Luego de la primera visita con el proveedor de la MPN para tratar su lesión o enfermedad relacionada con el trabajo, puede continuar el tratamiento con este médico o puede elegir otro proveedor de la MPN que sea adecuado para tratar su lesión. Si es necesario, puede elegir un especialista o pedirle al médico que lo trata que le recomiende un especialista para el tratamiento. Si necesita ayuda para elegir un médico de la MPN o tiene problemas para concertar una cita con el médico de la MPN, comuníquese con su administrador de casos (de reclamos o médicos) o con el asistente de acceso médico de la MPN para que lo asistan.

### 5. ¿Qué sucede si no hay proveedores en mi zona?

La MPN cuenta con proveedores disponibles en todo el estado de California. Si no puede encontrar un médico o especialista adecuado para su tratamiento que esté disponible en su zona, comuníquese con su administrador de casos (de reclamos o médicos) o con el asistente de acceso médico de la MPN para que lo asistan; es posible que, en este caso, tenga derecho a consultar con un proveedor o especialista fuera de la MPN.

### 6. ¿Qué sucede si estoy autorizado por mi empleador para trabajar o viajar temporalmente fuera del área geográfica de servicios de la MPN?

Si su empleador le ha autorizado a trabajar o viajar temporalmente fuera del área geográfica de servicios de la MPN y surge la necesidad de recibir atención médica que no sea de emergencia, podrá tratarse con un proveedor de su elección. También puede comunicarse con el asistente de acceso médico de la MPN o con su administrador de casos (de reclamos o médicos). Podrá elegir uno de tres médicos fuera del área geográfica de servicios de la MPN para recibir atención médica. Esos proveedores serán seleccionados por su médico de tratamiento primario, que forma parte de la MPN, o por el asistente de acceso médico de la MPN. **Si su lesión exige atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al centro de tratamiento médico de emergencia más cercano.**

### 7. ¿Qué sucede si decido vivir de forma permanente o temporal fuera del área geográfica de servicios de la MPN?

Si es un antiguo empleado y su empleador tiene obligaciones actuales relativas a indemnizaciones laborales, reside de forma permanente fuera del área geográfica de servicios de la MPN y surge la necesidad de recibir atención médica que no es de emergencia, puede tratarse con un proveedor de su elección. También puede comunicarse con su administrador de casos (de reclamos o médicos) o con el asistente de acceso médico de la MPN. Podrá elegir uno de tres médicos fuera del área geográfica de servicios de la MPN para recibir atención médica. Esos proveedores serán seleccionados por su médico de tratamiento primario, que participa en la MPN, su administrador de casos o el asistente de acceso médico de la MPN. **Si su lesión exige atención de emergencia, llame al 911 o diríjase al centro de tratamiento médico de emergencia más cercano.**

### 8. ¿Qué sucede si ya recibo tratamiento por una lesión relacionada con el trabajo antes de que comience mi cobertura de la MPN?

Si su actual médico tratante es miembro de este programa de la MPN, puede continuar con ese médico y su tratamiento se realizará de acuerdo con la MPN.

## Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

---

Si el médico que lo atiende actualmente no es miembro de la MPN o no tiene permitido ser miembro, entonces necesita elegir un médico de la MPN para el tratamiento. En el caso de que deba tratarse con un médico nuevo de la MPN, se les enviará una carta de explicación a usted y a su médico. La política "Transferencia de la atención" de la MPN describe qué sucede si se encuentra bajo tratamiento por una lesión relacionada con el trabajo con un médico que no es miembro de la MPN. Puede solicitar una copia de la política "Transferencia de la atención" al asistente de acceso médico de la MPN o a su administrador de casos (de reclamos o médicos).

Puede postergar la transferencia de su atención si su lesión o enfermedad cumple con alguna de las siguientes condiciones:

- (a) **Grave**: está previsto que el tratamiento de su lesión o enfermedad finalice **dentro de los 90 días**.
- (b) **Crónica grave**: su lesión o enfermedad es de naturaleza seria, persiste sin una cura completa o empeora **después de 90 días** y requiere tratamiento continuo. Una vez que se haya determinado que usted padece una enfermedad crónica grave, posiblemente se le permita continuar el tratamiento con su actual médico durante un año, hasta que pueda realizarse una transferencia de la atención. El período de un año para realizar el tratamiento comienza en la fecha en que recibe el aviso donde se establece que usted padece de una enfermedad crónica grave.
- (c) **Enfermedad terminal**: usted tiene una **enfermedad irreversible o sin cura** que probablemente provocará la muerte dentro de un año o menos. Si se determina que usted padece esta enfermedad, se le permitirá el tratamiento con el proveedor actual durante el curso de la enfermedad terminal.
- (d) **Cirugía pendiente u otro procedimiento**: usted ya ha tenido una cirugía u otro procedimiento que ha sido autorizado por Travelers que se realizará **dentro de los 180 días** posteriores a la fecha de vigencia de la MPN.

Si su atención va a ser transferida a la MPN, usted y su médico recibirán un aviso por escrito. Si no está de acuerdo con la decisión de transferir su atención a la MPN, puede pedir al médico que lo está tratando un informe que indique por qué debería considerarse que pertenece a una de las categorías mencionadas anteriormente. Su médico tratante debe responder a su pedido dentro de los **20 días calendario**. Si su médico tratante no envía el informe, entonces se aplicará la determinación de transferir su atención a la MPN.

Si usted o la MPN no están de acuerdo con el informe de su médico tratante, este conflicto se resolverá de acuerdo con la Sección 4062 del Código Laboral. Debe avisar a su administrador de casos (de reclamos o médicos) si no está de acuerdo con este informe. Si su médico tratante está de acuerdo con que su enfermedad no tiene las características que figuran anteriormente, la transferencia de cuidado continuará mientras usted siga en desacuerdo con la decisión. Si su médico tratante afirma que su enfermedad cumple con las características mencionadas anteriormente, puede continuar el tratamiento con él hasta que se resuelva el conflicto.

Hasta que usted es transferido a la MPN, su médico tratante puede hacer recomendaciones para otros cuidados a proveedores dentro o fuera de la MPN.

Si el médico que lo atiende actualmente pasa a ser proveedor de la MPN, usted y su proveedor recibirán aviso por escrito de que su tratamiento será proporcionado de acuerdo con las disposiciones de la MPN.

Los empleados que tengan un médico personal **adecuadamente** predesignado no serán transferidos a la MPN.

### 9. ¿Qué sucede si estoy bajo tratamiento con un proveedor de la MPN y el proveedor deja la MPN?

Si su médico deja de formar parte de la MPN, su administrador de casos (de reclamos o médicos) le asesorará sobre sus opciones para el tratamiento continuo de acuerdo con la "continuidad del

## Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

---

plan médico” aprobada por la MPN. Comuníquese con su administrador de casos (de reclamos o médicos) si tiene preguntas sobre sus opciones. Se pondrá a disposición una copia de la “Continuidad del plan médico”, previa solicitud.

Si su proveedor ya no forma parte de la MPN porque la MPN rescindió su contrato por asuntos relacionados con una causa o un motivo disciplinario médico, fraude o actividad delictiva, usted no podrá continuar el tratamiento con ese proveedor y será necesario que elija un proveedor dentro de la MPN.

Si se ha rescindido la actividad de su proveedor por otro motivo, la MPN se pondrá en contacto con usted y con su proveedor para determinar los derechos y las responsabilidades para la finalización del tratamiento con el proveedor suspendido. Si padece una de las siguientes afecciones, podría calificar para continuar el tratamiento con el proveedor que lo atiende aunque el proveedor haya finalizado su participación en la MPN:

- (a) **Grave:** está previsto que el tratamiento de su lesión o enfermedad finalice dentro de los 90 días.
- (b) **Crónica grave:** su lesión o enfermedad es de naturaleza seria, persiste sin una cura completa o empeora después de 90 días y requiere tratamiento continuo. Una vez que se haya determinado que usted padece una enfermedad crónica grave, posiblemente se le permita continuar el tratamiento con su actual médico durante un año, hasta que pueda realizarse una transferencia de la atención. El tratamiento no superará los 12 meses a partir de la fecha de finalización del contrato.
- (c) **Enfermedad terminal:** usted tiene una enfermedad irreversible o sin cura que probablemente provocará la muerte dentro de un año o menos. Si se determina que usted padece esta enfermedad, se le permitirá el tratamiento con el proveedor actual durante el curso de la enfermedad terminal.
- (d) **Cirugía pendiente u otro procedimiento:** usted ya ha tenido una cirugía u otro procedimiento que ha sido autorizado por Travelers que se realizará dentro de los 180 días posteriores a la fecha de finalización del contrato.

Si califica dentro de una de las condiciones de tratamiento anteriores y solicita continuar el tratamiento con el proveedor suspendido, la MPN se comunicará con el proveedor para afirmar la voluntad y capacidad del mismo para continuar con el tratamiento de acuerdo con los términos y las condiciones contractuales que existían antes de la rescisión. Si el proveedor no está dispuesto o no puede continuar el tratamiento, la MPN le aconsejará que reciba tratamiento de otro proveedor dentro de la red. En estas circunstancias, la MPN no estará obligada a autorizar servicios permanentes más allá de la fecha de finalización del contrato y comunicará el plazo al proveedor suspendido.

Si ha optado por continuar el tratamiento con el proveedor suspendido y el proveedor ha aceptado continuar con este, la MPN será responsable del pago del tratamiento que sea necesario en términos médicos. La MPN no será responsable del tratamiento que no esté autorizado.

Si usted opta por no continuar con el proveedor suspendido, se le informará cómo elegir un nuevo proveedor dentro de la MPN.

Si la MPN ha determinado que no se autorizará tratamiento adicional con el médico suspendido y usted no está de acuerdo, puede pedir a su médico tratante un informe que establezca si usted padece una de las afecciones enumeradas anteriormente. Su médico tratante debe responder a su pedido **dentro de los 20 días calendario**. Si su médico tratante no envía el informe, entonces se aplicará la determinación que tome la MPN.

Si la MPN o usted no están de acuerdo con el informe de su médico tratante, este conflicto se resolverá de acuerdo con la Sección 4062 del Código Laboral. Si su médico tratante está de acuerdo con que su afección no cumple las condiciones médicas enumeradas anteriormente, deberá elegir un nuevo proveedor dentro de la MPN hasta que se resuelva el conflicto. Si el médico tratante no está de acuerdo con la determinación de la MPN acerca de que usted no cumple

## Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

---

ninguna de las condiciones médicas enumeradas anteriormente, deberá continuar el tratamiento con el proveedor suspendido hasta que se resuelva el conflicto.

### 10. ¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con mi médico acerca del tratamiento médico?

Si no está de acuerdo con el diagnóstico o con el tratamiento que le ordenó su proveedor, puede pedir una segunda opinión de otro médico dentro de la MPN. Si desea una segunda opinión, debe comunicarse con su administrador de casos (de reclamos o médicos), ya sea en forma oral o por escrito, y decirle que desea una **segunda opinión**. El administrador de casos (de reclamos o médicos) se asegurará de que disponga de una lista de proveedores regionales de la MPN, según la especialidad o experiencia reconocida en el tratamiento de la lesión o enfermedad en cuestión, para que pueda elegir entre ellos. Luego, puede elegir un médico de la lista de la MPN, concertar una cita **dentro de los 60 días** posteriores a haber recibido la lista de proveedores de la MPN e informar al administrador de casos (de reclamos o médicos) la fecha de su cita. Si no pide una cita **dentro de los 60 días** posteriores a haber recibido la lista de proveedores de la MPN, no podrá tener una segunda opinión con respecto al diagnóstico o tratamiento en conflicto del médico tratante.

Luego de recibir el aviso con la fecha de la cita, su administrador de casos (de reclamos o médicos) se comunicará con el médico seleccionado para dar la segunda opinión, le informará la naturaleza del conflicto y su función, y le proporcionará los expedientes médicos necesarios para su revisión. Usted puede pedir una copia de los expedientes médicos que se envían al proveedor de la segunda opinión. Si el proveedor de la segunda opinión que usted elige considera que su lesión o enfermedad está fuera del tipo de lesiones o enfermedades que normalmente trata, el consultorio del proveedor dará aviso al administrador de casos (de reclamos o médicos) y usted recibirá una nueva lista de proveedores de la MPN de la que puede elegir otra opción. Durante este proceso, se le pedirá que continúe el tratamiento con el médico tratante o con un médico que usted elija dentro de la MPN.

Luego de recibir el resultado de la segunda opinión, si aún no está de acuerdo con el diagnóstico o tratamiento, puede pedir una **tercera opinión** de otro proveedor de la MPN que corresponda. Si desea una tercera opinión, debe comunicarse con su administrador de casos de reclamos (en forma oral o por escrito) y decirle que desea una tercera opinión. El administrador de casos de reclamos se asegurará de que disponga de una lista de proveedores regionales de la MPN, según la especialidad o experiencia reconocida en el tratamiento de la lesión o enfermedad en cuestión, para que pueda elegir entre ellos. Luego, puede elegir un médico de la lista de la MPN, concertar una cita **dentro de los 60 días** posteriores a haber recibido la lista de proveedores de la MPN e informar al administrador de casos de reclamos la fecha de su cita. Si no pide una cita dentro de los 60 días posteriores a haber recibido la lista de proveedores de la MPN, no podrá tener una tercera opinión con respecto al diagnóstico o tratamiento en conflicto. Durante este proceso, se le pedirá que continúe el tratamiento con el médico tratante o con un médico que usted elija dentro de la MPN.

Luego de recibir el aviso con la fecha de la cita, su administrador de casos de reclamos se comunicará con el médico seleccionado para dar la tercera opinión, le informará la naturaleza del conflicto y su función, y le proporcionará los expedientes médicos necesarios para su revisión. Usted puede pedir una copia de los expedientes médicos que se envían al proveedor de la tercera opinión. Si el proveedor de la tercera opinión que usted elige considera que su lesión o enfermedad está fuera del tipo de lesiones o enfermedades que normalmente trata, el consultorio del proveedor dará aviso al administrador de casos de reclamos y usted recibirá una nueva lista de proveedores de la MPN de la que puede elegir otra opción.

Puede recibir cualquier tratamiento recomendado que indique el médico de la segunda y/o la tercera opinión ya sea al cambiar de médico por el que brindó la segunda opinión, la tercera opinión u otro médico de la MPN.

Si luego de la tercera opinión sigue en desacuerdo con el diagnóstico o tratamiento de su proveedor sobre su enfermedad o lesión, puede solicitar una **revisión médica independiente**

## Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

---

**(Independent Medical Review, IMR).** Su administrador de casos de reclamos ya le habrá brindado información sobre cómo solicitar una IMR y le habrá proporcionado la Solicitud de IMR al momento de solicitar la tercera opinión.

Un proveedor realizará la IMR; este será seleccionado por el director administrativo de la DWC de acuerdo con la especialidad del proveedor tratante u otra información presentada con la Solicitud de IMR. Si el proveedor de la IMR está de acuerdo con el médico responsable del tratamiento, usted estará obligado a seguir recibiendo tratamiento médico dentro de la MPN. Si el proveedor de la IMR no está de acuerdo con el diagnóstico o tratamiento de su médico tratante para su enfermedad o lesión, usted podrá recibir tratamiento de un proveedor de la MPN o de un proveedor externo a la MPN. Si opta por un proveedor externo a la MPN, el tratamiento que reciba de ese proveedor solo podrá ser para el servicio de tratamiento o diagnóstico que recomendó el proveedor de la IMR. Una vez que finalice el tratamiento que se le brindó en relación con el diagnóstico o tratamiento en conflicto, en adelante debe buscar atención de un proveedor de la MPN.

### 11. ¿Qué sucede si necesito despachar una receta?

La MPN de Travelers incluye médicos y farmacias. Si su médico tratante de la MPN le receta un medicamento, debe obtener tal medicamento recetado en una farmacia de la red. Healthsystems®, nuestro administrador de beneficios de farmacia, procesará en forma electrónica su receta sin que usted tenga que incurrir en gastos. Para acceder a la lista completa de farmacias de la MPN, inicie sesión en [www.mywcinfo.com](http://www.mywcinfo.com) y haga clic en el enlace "Find a Network Provider" (Buscar un proveedor de la red).

También puede visitar el sitio web de Healthsystems en [www.healthsystems.com](http://www.healthsystems.com). Si necesita ayuda para encontrar una farmacia de la MPN, comuníquese con su administrador de casos (de reclamos o médicos) o con el asistente de acceso médico de la MPN.

Para facilitarles a usted y al farmacéutico el procesamiento de sus medicamentos en línea, necesitará lo siguiente:

- **Id. de miembro (número de reclamo + TRV).**
- **Número de ubicación: 012874.**
- **Servicio de asistencia de farmacias Healthsystems: 877-528-9497.**

Si tiene preguntas o inquietudes sobre sus beneficios de farmacia, comuníquese con su administrador de casos (de reclamos o médicos).

### 12. ¿Qué sucede si tengo preguntas o necesito ayuda para comprender la MPN?

Siempre puede comunicarse con su administrador de casos o con el asistente de acceso médico de la MPN cuando necesite ayuda o más detalles sobre su tratamiento médico. **Puede comunicarse con el asistente de acceso médico de la MPN al siguiente número: 800-287-9682.**

**Oficina de información y asistencia de la DWC:** si tiene alguna inquietud, queja o pregunta sobre la MPN, el proceso de notificación o su tratamiento médico luego de una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo, puede llamar al **agente de información y asistencia de la División de Indemnización Laboral al 800-736-7401.**

**Revisión médica independiente:** si tiene preguntas acerca del proceso de revisión médica independiente, puede comunicarse con la Unidad Médica de la División de Indemnización Laboral a la siguiente dirección:

**Division of Workers' Compensation's Medical Unit  
P.O. Box 71010  
Oakland, CA 94612  
510-286-3700 o 800-794-6900**

## Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

Número de registro de la MPN	Compañía suscriptora/Aseguradora/Autoasegurado	MPN
0180	ACE American Insurance Company	TCT MPN
0173	American Guarantee & Liability Insurance Company	TCT CA MPN
0483	American Home Assurance Company	TCT CA MPN
0438	American Zurich Insurance Company	TCT CA MPN
0257	Athena Assurance Company	TCT CA MPN
0259	Discover Property & Casualty Insurance Company	TCT CA MPN
0245	Farmington Casualty Company	TCT CA MPN
0260	Fidelity & Guaranty Insurance Company	TCT CA MPN
0261	Fidelity & Guaranty Insurance Underwriters, Inc	TCT CA MPN
0376	Masco Corporation	TCT CA MPN
0237	NIPPONCOA Insurance Company, LTD (sucursal de los Estados Unidos)	TCT CA MPN
0177	Old Republic Insurance Company	TCT CA MPN
0254	St. Paul Fire and Marine Insurance Company	TCT CA MPN
0256	St. Paul Guardian Insurance Company	TCT CA MPN
0255	St. Paul Mercury Insurance Company	TCT CA MPN
0263	St. Paul Protective Insurance Company	TCT CA MPN
0522	The Insurance Company of the State of Pennsylvania	TCT CA MPN
1713	THE PEP Boys Manny, Moe and Jack of California	TCT CA MPN
0241	The Standard Fire Insurance Company (FH)	TCT CA MPN
0233	The Travelers Indemnity Company of Connecticut	TCT CA MPN
0239	Travelers Casualty & Surety Company	TCT CA MPN
0247	Travelers Casualty & Surety Company of America	TCT CA MPN
0251	Travelers Casualty Company of Connecticut	TCT CA MPN
0243	Travelers Casualty Insurance Company of America	TCT CA MPN
0235	Travelers Property Casualty Company of America	TCT CA MPN
0174	Zurich American Insurance Company	TCT CA MPN

## Notificación de la Red de Proveedores Médicos (MPN)

---

### ACUSE DE RECIBO DE INFORMACIÓN SOBRE LA MPN

Confirmando que he recibido información relacionada con el uso de la red de proveedores médicos por parte de mi empleador para los reclamos de indemnización laboral.

---

Nombre del empleado (con letra de imprenta)

---

Firma del empleado

---

Fecha de hoy

**Empleado:** enviar este formulario a su empleador.

**Empleador:** colocar en el acta de personal del empleado.