



Clm      Nen  
64  
100

Empleador:  
Empleado:  
Número de reclamación:  
Fecha de la lesión:

Estimado(a) Claimant Name,

Le llegó este aviso porque recibe tratamiento médico por una lesión o una condición médica relacionada con el trabajo a través de la red de proveedores médicos (Medical Provider Network, MPN) de Travelers TravNet, con el número de identificación de la MPN 2493. Hicimos las siguientes mejoras en nuestra MPN para cubrir mejor las necesidades de nuestros empleados lesionados. Estos cambios NO afectan a su tratamiento médico.

- El sitio web de la MPN cambió. Ahora puede acceder a la información sobre la MPN de TravNet en [www.travelers.com/CAMPN](http://www.travelers.com/CAMPN). Para saber qué médicos, farmacias u otros proveedores de atención médica se encuentran en la MPN de TravNet, haga clic en el enlace "Find a Network Medical Provider" (Buscar un proveedor de atención médica de la red). La información general sobre la MPN también está disponible en este sitio.
- La MPN ahora ofrece citas mediante telemedicina a través de ConcentraTelemed®. Si elige dar su consentimiento para los servicios mediante telemedicina y si el personal médico calificado determina que la cita mediante telemedicina es adecuada para tratar su tipo de lesión, también puede consultar a un médico de ConcentraTelemed® de manera virtual en lugar de visitarlo en persona.

Hay más información sobre la MPN y los servicios mediante telemedicina en la notificación para empleados adjunta. Si tiene alguna pregunta, por favor, llámeme al número de abajo

Atentamente,

Claim Professional  
Claim Professional Phone

cc: applicant attorney, if applicable

# IMPORTANT INFORMATION ABOUT MEDICAL CARE FOR YOUR WORK-RELATED INJURY OR ILLNESS

## MEDICAL PROVIDER NETWORK (MPN) NOTIFICATION

If you are injured at work, California Law requires your employer to provide and pay for medical treatment. Your employer will provide this medical care through a Workers' Compensation Medical Provider Network (MPN). This document includes frequently asked questions about the program and your rights in choosing treatment for work-related injuries and illnesses. Your employer is using the TravNet MPN with the identification number 2493.

### **1. What is a Medical Provider Network (MPN)?**

A Medical Provider Network is a group of health care providers (physicians and other types of providers) that will manage and direct any *medical* care you receive if you are injured at work. The MPN also includes ancillary providers including a pharmacy network and durable medical equipment providers. The providers in the MPN specialize in work related injuries and illnesses and meet California required access to care standards.

The California Division of Workers' Compensation (DWC) MPN access to care standards require that an MPN plan provide: at least three physicians of each specialty expected to treat workers compensation injuries; has primary treating providers within 15 miles or 30 minutes and specialty care providers within 30 miles or 60 minutes from either your work or residence; that after notifying the employer about the injury, an injured employee will be able to get an appointment for the first treatment visit for non-emergency services within three business days; and the appointment with a specialist will be made within 20 business days following the insurer's receipt of request for treatment.

Further, the regulations require MPN providers to use medical treatment guidelines adopted by the DWC in making any decisions related to medical care or treatment. This MPN plan complies with DWC requirements and if you need medical care in connection with a worker's compensation claim, it is likely that you will receive this care from providers within the MPN.

You can get general information regarding the MPN from the webs5(e)-8.392(h)14(e)6. 1.4( (M)7.3(P)-26.7(,4-8

The MPN Medical Access Assistant will be able to help you find available MPN providers of your choice and help you if you are having trouble getting an appointment with an MPN provider. The MPN Medical Access Assistant is available to schedule medical appointments during doctors' normal business hours and to assist you from 7:00 a.m. to 8:00 p.m. Pacific time, Monday through Saturday at 800-287-9682, or by fax at (877) 890-3258, or by email to [CAMPN@travelers.com](mailto:CAMPN@travelers.com). Assistance is available in English and Spanish.

The MPN also offers telehealth appointments if you choose to consent to telehealth services and it is determined by qualified medical personnel that a telehealth appointment is appropriate to treat your type

appropriate to treat your injury. Please contact your Case Manager (Claim or Medical) or the MPN Medical Access Assistant if you want to change your treating physician.

**6. What if there are no providers in my area?**

The MPN has providers available throughout the state of California. If you are unable to find an appropriate treating physician or specialist available in your area, please contact your Case Manager (Claim or Medical) or the MPN Medical Access Assistant for help. If there are no MPN providers in the

- **(Pending Surgery)** You already have a surgery or other procedure that has been authorized by your employer or insurer that will occur within 180 days of the MPN effective date.

You can disagree with the decision to transfer your care into the MPN. If you don't want to be transferred into the MPN, ask your primary treating physician for a medical report on whether you have one of the four conditions stated above to qualify for a postponement of your transfer into the MPN.

Your primary treating physician has **20 calendar days** from the date of your request to give you a copy

For a copy of the Continuity of Care policy, in English or Spanish, ask your Case Manager (Claim or Medical) or the MPN Medical Access Assistant.

### **11. What if I disagree with my doctor about medical treatment?**

If you disagree with your doctor or wish to change your doctor for any reason, you may choose another doctor within the MPN.

If you disagree with either the diagnosis or treatment prescribed by your doctor, you may ask for a second opinion from another doctor within the MPN. If you want a second opinion, you must contact your Case Manager (Claim or Medical) and tell them you want a second opinion. The MPN should give you at least a regional MPN provider list, based on the specialty or recognized expertise in treating the particular injury or condition in question, from which you can choose a second opinion doctor. To get a second opinion, you must choose a doctor from the MPN list and make an appointment **within 60 days**. You must tell your Case Manager (Claim or Medical) of your appointment date, and they will send the doctor a copy of your medical records. You can request a copy of your medical records that will be sent to the doctor.

If you do not make an appointment **within 60 days** of receiving the regional provider list, you will not be allowed to have a second or third opinion with regard to this disputed diagnosis or treatment of this treating physician.

If the second-opinion doctor feels that your injury is outside of the type of injury he or she normally treats, the doctor's office will notify your Case Manager (Claim or Medical) and you. You will get another list of MPN doctors or specialists so you can make another selection.

If you disagree with the second opinion, you may ask for a third opinion. If you request a third opinion, you will go through the same process you went through for the second opinion.

Remember that if you do not make an appointment **within 60 days** of obtaining another MPN provider list, then you will not be allowed to have a third opinion with regard to this disputed diagnosis or treatment of this treating physician.

If you disagree with the third-opinion doctor, you may ask for an MPN Independent Medical Review (IMR). Your Claim Case Manager will give you information on requesting an Independent Medical Review and a form at the time you select a third-opinion physician.

If either the second or third-opinion doctor or MPN Independent Medical Reviewer agrees with your need for a treatment or test, you may be allowed to receive that medical service from a provider within the MPN or if the MPN does not contain a physician who can provide the recommended treatment, you may choose a physician outside the MPN within a reasonable geographic area.

### **12. What if.**0055 Tw45.5( )TJ0 -1.68.3(s)-34.6( not4( 23( M)8(P)-26(N)-32.9( d)-29.8(o)0(e)-8.3(s)-34.6( .8(oe

If you have questions or concerns regarding your pharmacy benefits, please contact your case manager (Claim or Medical).

### **13. What if I have questions or need help understanding the MPN?**

You will need to refer to the Travelers TravNet MPN and the MPN Identification Number 2493 whenever you have questions or requests about the MPN.

You may always contact your Case Manager or the MPN Medical Access Assistant if you need help or further explanation about your medical treatment. **The MPN Medical Access Assistant can be reached at: 800-287-9682.**

The MPN Contact is also able to answer questions about the use of the MPN and will address any complaints regarding the MPN. The MPN Contact can be reached by phone at 800 -287-9682 or by email at [CAMPN@travelers.com](mailto:CAMPN@travelers.com) or Travelers CA TravNet MPN, P.O. Box 660055, Dallas, TX 75266-0055

**DWC Information & Assistance Officer:** If you have concerns, complaints or questions regarding the





- Hacer clic en el enlace **“Encuentre a un Proveedor de la Red”**
- Hacer clic en la pestaña **“Directorios de CA MPN”**
- Hacer clic en el enlace **“TravNet MPN Listado de Medicos Tratantes de la MPN de CA ”**

El asistente de acceso médico de la MPN podrá ayudarle a encontrar a los proveedores de la MPN de su elección que se encuentren disponibles y colaborará con usted si tiene problemas para concertar una cita con un proveedor de la MPN. El asistente de acceso médico de la MPN está disponible para programar citas médicas durante el horario de atención normal de los médicos y para asistirlo desde las 7:00 a. m. hasta las 8:00 p. m., hora del Pacífico, de lunes a sábado, en el número 800-287-9682 o por fax al número (877) 890-3258 o por correo electrónico a [CAMPN@travelers.com](mailto:CAMPN@travelers.com). La asistencia está disponible en inglés y en español.

La Red de Proveedores Médicos (MPN) también ofrece consultas de telesalud si decide dar su consentimiento para recibir los servicios de telesalud y es determinado por personal médico calificado que una consulta de telesalud es apropiada para tratar su tipo de lesión. Las consultas de telesalud son voluntarias, y usted debe dar su consentimiento verbal o escrito si quiere una consulta de telesalud. Se requiere su consentimiento antes de la prestarle tratamiento de telesalud y debe estar documentado en su historial médico, de acuerdo con la sección 2290.5 (b) de los Códigos de Negocios y Profesiones. La evaluación/examen de telesalud la hará un médico con licencia de California dentro de su ámbito de práctica y cumple el mismo estándar de atención que una evaluación/examen médico presencial, incluyendo todos los requisitos de documentación médica necesaria y estándares de privacidad.

Los médicos de telesalud pueden prestar servicios a través de (a) telesalud únicamente; o (b)12.1( d)-30

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.



- **(Terminal)** Usted tiene una enfermedad incurable o irreversible que probablemente provocará la muerte dentro de un año o menos.
- **(Cirugía pendiente)** Usted ya ha tenido una cirugía u otro procedimiento que ha sido autorizado por su empleador o aseguradora que se realizará dentro de 180 días de la fecha de finalización del contrato entre la MPN y su médico.

Puede estar en desacuerdo con la decisión de su Administrador de casos de denegar la continuidad de su atención con el proveedor de la MPN cuyo contrato ha finalizado. Si usted desea continuar el tratamiento con el médico cuyo contrato ha finalizado, solicite al médico responsable de su tratamiento primario un informe médico sobre si usted cumple con una de las cuatro condiciones mencionadas en el recuadro anterior para ver si califica para continuar el tratamiento temporalmente con su médico actual.

El médico responsable de su tratamiento primario tiene **20 días calendario** a partir de la fecha de su solicitud para entregarle una copia de su informe sobre su afección. Si el médico responsable de su tratamiento primario no le entrega el informe dentro de **20 días calendario** después de su solicitud, se aplicará la decisión de su Administrador de casos de denegarle la continuidad de la atención con su médico que ya no participa en la MPN y a usted se le exigirá elegir un médico de la MPN.

Usted deberá entregar una copia del informe a su Administrador de casos si desea posponer la selección de otro médico de la MPN para continuar su tratamiento. Si usted o su Administrador de caso no están de acuerdo con el informe de su afección presentado por su médico, usted o su Administrador de caso pueden objetarle. Vea la política completa de Continuidad de la atención para obtener más detalles sobre el proceso de resolución de disputas.

Para obtener una copia de la política de "Continuidad de la atención", en inglés o en español, solicítela a su Administrador de casos (de reclamos o médicos) o al asistente de acceso médico de la MPN.

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

que usted seleccione un médico para una tercera opinión.

Si el médico para la segunda o la tercera opinión, o el revisor médico independiente de la MPN está de acuerdo con su necesidad de tratamiento o examen, se le puede permitir que reciba el servicio médico de parte de un proveedor dentro de la MPN y si la MPN no tiene un médico que pueda proveer el tratamiento recomendado, puede elegir un médico fuera de la MPN dentro de un área geográfica razonable.

**12. ¿Qué sucede si necesito despachar una receta?**

La MPN incluye médicos y farmacias. Si el médico responsable de su tratamiento de la MPN le receta