

¿Tiene preguntas sobre su reclamación de compensación para trabajadores, pero no está seguro a dónde asistir para que le brinden ayuda? La Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (Office of Injured Employee Counsel –OIEC, por su nombre y siglas en inglés) está aquí para ayudarle. Los empleados de OIEC trabajarán **con usted y para usted.**

La experiencia y orientación con la que ellos cuentan le proporcionará las respuestas que necesita desde el momento en que usted se lesiona y durante todo el proceso de su reclamación de compensación para trabajadores.

1-866-EZE-OIEC  
(1-866-393-6432)

[www.oiec.texas.gov](http://www.oiec.texas.gov)  
[OIECInbox@oiec.texas.gov](mailto:OIECInbox@oiec.texas.gov)

La Oficina de Asesoría Pública  
para el Empleado Lesionado  
7551 Metro Center Drive, Suite 100, MS-50  
Austin, TX 78744-1609

Las oficinas locales de la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado están localizadas dentro de las oficinas locales de la División de Compensación para Trabajadores.



La autoridad de la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado que ha sido establecida por la ley puede ser encontrada en el Código Laboral de Texas, Capítulo 404.

Publication 448.3s  
Revised 09/2013

# Programas de Servicio al Cliente y de Ombudsman



La Oficina de Asesoría Pública  
para el Empleado Lesionado:  
Estamos Aquí para Ayudar



La Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado es la agencia estatal responsable de asistir, educar, y abogar por los empleados lesionados, sin costo alguno, con sus reclamaciones en el sistema de compensación para trabajadores de Texas. En caso de que usted lo solicite, se le asignará un Representante de Servicio al Cliente o un Ombudsman para que personalmente le brinden asistencia con su reclamación. Ellos trabajarán en su nombre y protegerán sus intereses. Cada empleado ha completado un amplio programa de capacitación específicamente diseñado para proporcionar su conocimiento y experiencia y asistirle a usted con su disputa.

## REPRESENTANTES DE SERVICIO AL CLIENTE

La primera vez que usted se comunica con la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado, lo más probable es que usted hable con un Representante de Servicio al Cliente. Ellos están dedicados a ayudar con cualquier pregunta que usted pueda tener sobre su reclamación de compensación para trabajadores y también pueden proporcionarle una intervención temprana para tratar de resolver una disputa, antes de que sea establecido un procedimiento.

Los Representantes de Servicio al Cliente pueden:

- Contestar sus preguntas sobre su reclamación de compensación para trabajadores;
- Asistirlo para que pueda llenar varios formularios que son necesarios para su reclamación;



- Explicar las opciones para su temprano regreso al trabajo;
- Recomendarlo con agencias locales, estatales y federales que pueden proporcionar rehabilitación y servicios sociales; e
- Identificar y tratar de resolver problemas relacionados con su reclamación.

Si existe un problema con su reclamación y necesita atención adicional, se le asignará a un Ombudsman, quien le asistirá personalmente para tratar de resolver los asuntos relacionados con su disputa.

## OMBUDSMEN

En ocasiones, incluso en el mejor de los casos, es posible que surjan disputas en una reclamación de compensación para trabajadores que no pueden ser resueltas fácilmente. Si la intervención temprana no tiene éxito, su disputa avanza a la etapa de "desarrollo del caso" (case development, por su nombre en inglés). El desarrollo del caso es llevado a cabo por el Ombudsman, en un intento más profundo y completo para tratar de resolver la disputa.

El Ombudsman puede:

- Comunicarse con su empleador, aseguradora, y médico;
- Obtener información y documentación para tratar de resolver la disputa relacionada con su reclamación;
- Proporcionarle información que pudiera ayudarle a tomar decisiones;



- Proporcionarle información sobre el proceso de audiencias del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores (Texas Department of Insurance, Division of Workers' Compensation, por su nombre en inglés); y
- Prepararlo para que asista a audiencias y asistir a ellas con usted.

Si desea obtener asistencia, se le pedirá que complete el Formulario OMB-02, *Solicitud para Obtener Asistencia de la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (OIEC)*, el cual detalla los servicios que proporciona la agencia. Este formulario también autoriza a los Representantes de Servicio al Cliente y al Ombudsman para que ellos puedan tener acceso a la información de su reclamación de compensación para trabajadores y puedan proporcionarle ayuda efectiva. La Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado protegerá esta información y la mantendrá confidencial de acuerdo a la ley.

## COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

Para comunicarse con el Servicio al Cliente o con el Ombudsman que se le ha asignado, llame al 1-866-EZE-OIEC (1-866-393-3432) o puede visitar la oficina local de compensación para trabajadores que está manejando su reclamación. Las oficinas locales de la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado están localizadas dentro de las oficinas locales del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores.

**La Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado no cobra nada por asistirlo.**