

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

La guía paso a paso para resolver su disputa de compensación para trabajadores



01

CONTACTO CON OIEC

El primer contacto que tiene de empleado lesionado con OIEC es con un especialista en atención al cliente (Customer Support Specialist –CSS, por su nombre y siglas en inglés) quien ayuda a responder cualquier pregunta y educa al empleado lesionado sobre sus derechos y responsabilidades. El CSS puede comunicarse con la aseguradora para tratar de resolver las disputas y hace recomendaciones a otras agencias locales, estatales y federales.



02

INTERVENCIÓN TEMPRANA

Si la disputa no es resuelta por el CSS, el empleado lesionado es referido a un ombudsman de OIEC, quien es un ajustador de seguros con licencia y está capacitado en la ley de compensación para trabajadores.



03

CONFERENCIA PARA REVISIÓN DE BENEFICIOS (Benefit Review Conference –BRC, por su nombre y siglas en inglés)

El ombudsman puede solicitar una conferencia para revisión de beneficios (BRC) en nombre del empleado lesionado. Antes del BRC, el ombudsman asiste al empleado lesionado a obtener todos los documentos necesarios e información relevante para la disputa. El ombudsman ayuda a presentar la posición del empleado lesionado en el BRC.



04

AUDIENCIA PARA DISPUTAR BENEFICIOS (Contested Case Hearing –CCH, por su nombre y siglas en inglés)

Si la disputa continúa sin resolverse, se puede llevar a cabo una audiencia para disputar beneficios (CCH). El ombudsman de OIEC ayuda al empleado lesionado asistiéndolo con la presentación de pruebas y argumentos en la audiencia. Un juez de derecho administrativo emite una decisión por escrito dentro del transcurso de diez días, a partir de la fecha de la audiencia.



05

PANEL DE APEALACIÓN

Cualquiera de las partes pueden presentar una apelación por escrito de la decisión de la audiencia para disputar beneficios (CCH). El Ombudsman de OIEC puede ayudar al empleado lesionado a presentar una apelación solicitando una revisión por parte del Panel de Apelación. Los Ombudsman también pueden asistir a los empleados lesionados a responder a apelaciones por parte de las aseguradoras. Este es el último paso en el proceso de resolución de disputas en el que la asistencia de OIEC está disponible.



06

REVISIÓN JUDICIAL

La revisión judicial es el último paso en el proceso de resolución de disputas. OIEC no puede ayudar en este nivel debido a que está legalmente prohibido. La decisión del tribunal se considera definitiva, pendiente a una apelación.

Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado

Nuestra misión es asistir, educar, y abogar en nombre de los empleados lesionados en Texas.

Infografía producida por la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado
Para más información visite www.oiec.texas.gov