Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (OIEC, por sus siglas en inglés) Pacto con los Residentes de Texas

¿Qué es el Pacto con los Residentes de Texas?

El pacto con los residentes de Texas es el "contrato" de OIEC con los ciudadanos de Texas. El pacto establece los principios y las pautas que seguimos para proporcionar el mejor servicio posible a nuestros clientes. Esto define la forma en que cumpliremos con nuestro mandato legal para representar los intereses de los empleados lesionados en el sistema de compensación para trabajadores. También proporciona información con respecto a los servicios que ofrecemos y como es que usted puede tener acceso a ellos.

Principios de las Gestiones de Servicio al Cliente

OIEC existe para asistir, educar, y para abogar en nombre de todos los empleados lesionados en Texas. Para poder hacer bien esto, debemos adherirnos a los siguientes principios de servicio:

- Responderemos a sus preguntas tan pronto a como sea posible.
- Lo trataremos justamente con cortesía y respeto.
- Demostraremos una ética superior y prácticas profesionales.
- Pediremos su participación y reacción sobre nuestros servicios y procesos.
- Seguiremos paso a paso nuestro compromiso.
- Trabajaremos lo más eficientemente posible.
- Le proporcionaremos información correcta, coherente y clara; y
- Trataremos su caso con la mayor confidencialidad hasta el grado máximo permitido por ley.

Pautas de Servicio al Cliente para Toda la Agencia

- Consideraremos como recibidas sus preguntas por escrito, quejas o correspondencia tan pronto a como sea posible, pero en la mayoría de los casos será dentro de 2 días laborables (16 horas laborables) después de haberlas recibido.

- Responderemos a solicitudes para obtener información pública de acuerdo con los procesos y los marcos de tiempo establecidos por la Ley de Información Pública de Texas (Texas Public Information Act, por su nombre en inglés). La información que claramente esté abierta al público será proporcionada tan pronto a como sea razonablemente posible y sin demora.

- Responderemos por escrito a los reclamantes dentro de 30 días hábiles a partir de la fecha en que recibimos su queja.

Como comunicarse con la Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (OIEC)

Dirección física de la oficina central estatal:

7551 Metro Center Drive, Suite 100
Austin, Texas 78744

Oficinas locales:

OIEC cuenta con 24 oficinas locales en todo el estado. Estas oficinas están localizadas dentro de las oficinas locales del Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores. Para encontrar una oficina local, basándose en su código postal, visite www.tdi.state.tx.us/wc/fieldoffices/index.html.

Las direcciones físicas de las 24 oficinas locales pueden ser encontradas en www.tdi.state.tx.us/wc/dwccontacts.html#offices.

Para correspondencia postal:
7551 Metro Center Drive, Suite 100, MS-50
Austin, Texas 78744

Para correspondencia vía fax:
512-804-4181

Servicios para individuos con discapacidades auditivas o del habla:

Las personas con discapacidades auditivas o del habla que usan el sistema con tecnología TDD o TTY pueden llamar al programa *Relay Texas* al número gratuito 1-800-735-2989 para obtener asistencia. Asegúrese de tener a la mano el número de teléfono de OIEC que usted desea llamar para que el programa de *Relay Texas* pueda asistirle para llamar a ese número.

E-mail: Para preguntas en general, envíe a OIECInbox@oiec.state.tx.us

Sitio electrónico: www.oiec.state.tx.us

Como presentar una queja

Para presentar una queja con respecto a las políticas, procedimientos, o personal de OIEC, por favor envíe un e-mail, o envíe su queja utilizando el formulario de queja junto con toda la documentación a:

Attn: Customer Complaint Coordinator
7551 Metro Center Boulevard, MS 50
Austin, TX 78744

E-mail: OIECComplaints@oiec.state.tx.us

Teléfono: 512-804-4170
FAX: 512-804-4181

OIEC se compromete a considerar su queja como entregada dentro de 2 días laborables y proporcionar una respuesta a su queja dentro de 30 días a partir de la fecha en que la queja fue recibida. Esto permite que el asunto se revise e investigue a fondo.

OIEC no es la agencia a cargo de la regulación del sistema de compensación para trabajadores; sin embargo, OIEC lo puede poner en contacto con la agencia apropiada para recibir y considerar cualquier queja que usted tenga en contra de cualquier participante en el sistema de compensación para trabajadores.

Los servicios que son ofrecidos

La Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (OIEC) representa los intereses de los empleados lesionados en el sistema de compensación para trabajadores. Los principales servicios ofrecidos por OIEC se muestran abajo:

Aboga por los Empleados Lesionados

OIEC aboga por los empleados lesionados tal como si fueran una clase para así proteger los derechos de todos los empleados lesionados en Texas. OIEC aboga durante procedimientos oficiales, tales como los procesos reglamentarios del Departamento de Seguros de Texas. OIEC también sigue muy de cerca el desempeño y la operación del sistema de compensación para trabajadores enfocándose en el efecto del sistema de regreso al trabajo de los empleados.

Proporciona Educación y Recomendación

OIEC proporciona a los empleados lesionados materiales educacionales y también proporciona recomendaciones apropiadas para asistir a agencias locales, estatales, y federales. Por ejemplo:

- OIEC asiste a empleados lesionados para que se comuniquen con las entidades que proporcionan licencias, para que puedan someter sus quejas.

- OIEC recomienda a empleados lesionados para que obtengan asistencia económica, de rehabilitación, en programas para encontrar trabajo, y otros servicios sociales apropiados.

- OIEC mantiene su Página Principal para el Empleado en inglés y español en su sitio Web en www.oiec.state.tx.us/resources/espanol.html. La información en este sitio Web tiene como objetivo proporcionar recursos de información en un solo lugar para ayudar a los empleados lesionados mediante el proceso de reclamos de compensación para trabajadores. La información en este sitio Web incluye, más no se limita a:
  - Derechos y Responsabilidades para el Empleado Lesionado en inglés, español, chino, coreano y vietnamita
  - Un plan de acceso para personas de habla hispana
  - Hojas Informativas de Compensación para Trabajadores de varios temas

- OIEC proporciona servicios de conferencias públicas. Estos servicios pueden ser pedidos enviando una solicitud vía e-mail a OIECInbox@oiec.state.tx.us

Proporciona Servicios de Ombudsman

Un ombudsman es un empleado especialmente entrenado, que asiste gratuitamente a empleados lesionados en caso de que tengan una disputa en contra del sistema de compensación para trabajadores, incluyendo disputas administrativas y cualquier resolución de quejas que estén pendientes con el Departamento de Seguros de Texas. Un ombudsman asiste a los empleados en las conferencias para revisión de beneficios, audiencias para disputar beneficios, en la preparación de apelaciones y en otros asuntos relacionados con el sistema de compensación para trabajadores. Cada ombudsman cuenta con una licencia para ejercer como ajustador de compensación para trabajadores y ha recibido un programa de entrenamiento completo designado especialmente para desempeñar su cargo y sus funciones.

Además de asegurar la capacitación y requisitos del ombudsman, OIEC también se asegura de que un ombudsman se reunirá en privado con el empleado lesionado que no cuenta con representación legal antes de cualquier audiencia ya sea informal o formal y que dicha reunión durará por lo menos 15 minutos.

Punto de Contacto para los Medios de Comunicación

Todas las peticiones por parte de los medios de comunicación deben ser enviadas al Oficial de Asesoría Pública (Deputy Public Counsel, por su nombre en inglés), Brian White, al 512-804-4186.

Representante de Gestiones Relaciones con el Cliente

Si usted tiene algún comentario o sugerencia sobre los servicios y pautas que han sido identificadas en el Pacto con los Residentes de Texas de OIEC, por favor comuníquese con la Especialista de Comunicación de OIEC, Joann Anderson, al 512-804-4189.