TEXAS WORKERS' COMPENSATION
Dispute Resolution Process

The step-by-step guide to resolving your workers' compensation dispute.

CONTACTING OIEC

The injured employee's first contact with OIEC is with a **call center agent (CCA)** who helps answer questions and educates the injured employees about their rights and responsibilities in the workers' compensation system.

EARLY INTERVENTION

The **customer support specialist (CSS)** receives referrals from the CCA and **Division of Workers' Compensation (DWC)**. The CSS identifies issues and attempts to resolve disputes between the injured employee and the insurance carrier. If the dispute is not resolved by the CSS, the injured employee is referred to an OIEC ombudsman, trained in workers' compensation law.

BENEFIT REVIEW CONFERENCE (BRC)

The ombudsman may request a **benefit review conference (BRC)** on behalf of the injured employee. A BRC is a nonbinding mediation between the parties before DWC. Prior to the BRC, the ombudsman assists the injured employee with obtaining all of the necessary documents and information relevant to the dispute. The ombudsman assists in presenting the injured employee's position at the BRC.

CONTESTED CASE HEARING (CCH)

If a dispute remains unresolved, a **contested case hearing (CCH)** may be held. A CCH is a formal hearing before an **administrative law judge (ALJ)** at DWC. The ombudsman assists the injured employee with presenting evidence and making arguments at the hearing. An ALJ issues a written decision within 10 days of the hearing.

APPEALS PANEL

Either party may file a written appeal of the CCH decision. An ombudsman can help the injured employee file an appeal by requesting a review by the Appeals Panel at DWC. Ombudsmen also assist injured employees with responses to appeals filed by insurance carriers. This is the last step in the dispute resolution process in which OIEC assistance is available.

JUDICIAL REVIEW

Judicial review is the final step in the dispute resolution process. OIEC is statutorily prohibited from assisting at this point. An injured employee will need to hire an attorney or file the claim *pro se*.

Each claim is unique and may not require participation in all the steps.

The **Office of Injured Employee Counsel**, a state agency, can answer your questions about the dispute resolution process and help you with your dispute. **All OIEC services are free.**

For help, please contact us at ***oiecinbox@oiec.texas.gov*** or ***1-866-393-6432***.

Publication Revised 08/2024

COMPENSACIÓN PARA TRABAJADORES DE TEXAS
Proceso de Resolución de Disputas

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

CONTACTE A OIEC
El primer contacto que tiene de empleado lesionado con OIEC es con **un agente del centro de llamadas** (Call Center Agent—CCA, por su nombre y siglas en inglés) quien ayuda a responder preguntas y educa al empleado lesionado sobre sus derechos y responsabilidades en el sistema de compensación para trabajadores.

INTERVENCIÓN TEMPRANA
El especialista de atención al cliente (customer support specialist -CSS, por su nombre y siglas en inglés) recibe asuntos referidos de CCA y de la División de Compensación para Trabajadores (Division of Workers' Compensation -DWC, por su nombre y siglas en inglés). El CSS identifica los asuntos e intenta resolver las disputas entre el empleado lesionado y la aseguradora. Si la disputa no es resuelta por el CSS, el empleado lesionado es referido a un ombudsman de OIEC, quien está capacitado en la ley de compensación para trabajadores.

CONFERENCIA PARA REVISIÓN DE BENEFICIOS (BRC)
El ombudsman puede solicitar una conferencia para revisión de beneficios (benefit review conference -BRC, por su nombre y siglas en inglés) en nombre del empleado lesionado. Un BRC es una mediación no obligatoria entre los participantes ante DWC. 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.

AUDIENCIA PARA DISPUTAR BENEFICIOS (CCH)
Si la disputa continúa sin resolverse, se puede llevar a cabo una audiencia para disputar beneficios (Contested Case Hearing—CCH, por su nombre y siglas en inglés). Un CCH es una audiencia formal ante **un juez de derecho administrativo** (administrative law judge -ALJ, por su nombre y siglas en inglés) en DWC. El ombudsman ayuda al empleado lesionado a presentar evidencia y argumentos en la audiencia. El ALJ emite una decisión por escrito dentro del transcurso de diez días, a partir de la fecha de la audiencia.

PANEL DE APELACIONES
Cualquier participante puede presentar una apelación por escrito de la decisión del CCH. El Ombudsman puede ayudar al empleado lesionado a presentar una apelación solicitando una revisión por parte del Panel de Apelaciones de DWC. Los Ombudsman también asisten a los empleados lesionados a responder a las apelaciones que son presentadas 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.

REVISIÓN JUDICIAL
La revisión judicial es el último paso en el proceso de resolución de disputas. OIEC tiene prohibido legalmente ayudar a partir de este momento. El empleado lesionado deberá contratar a un abogado o presentar la reclamación por sí mismo, sin abogado (*pro se*).

Cada reclamación es única y es posible que no requiera de su participación en todos los pasos.

La **Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado** (Office of Injured Employee Counsel—OIEC, por su nombre y siglas en inglés) es una agencia estatal y puede responder sus preguntas sobre el proceso de resolución de disputas y ayudarlo con su disputa. **Todos los servicios de OIEC son gratuitos.** Para obtener ayuda, comuníquese con nosotros en ***oiecinbox@oiec.texas.gov*** o al ***1-866-393-6432***

Publicación Actualizada 08/2024