BBVA
Seguros Salud

Guía de Uso

Portal Reembolsos

Tu Médico Particular

Bienvenido

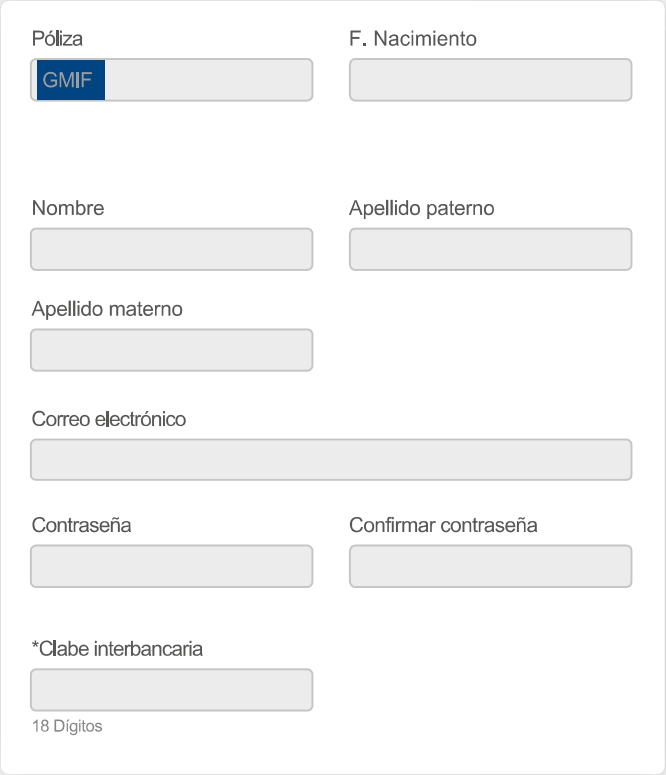
Para realizar el proceso de reembolso en tu navegador de internet, escribe la siguiente dirección:
https://bbvasaludreembolso.bupa.com.mx

a Si es la primera vez que utilizas este servicio, deberás **registrarte primero**

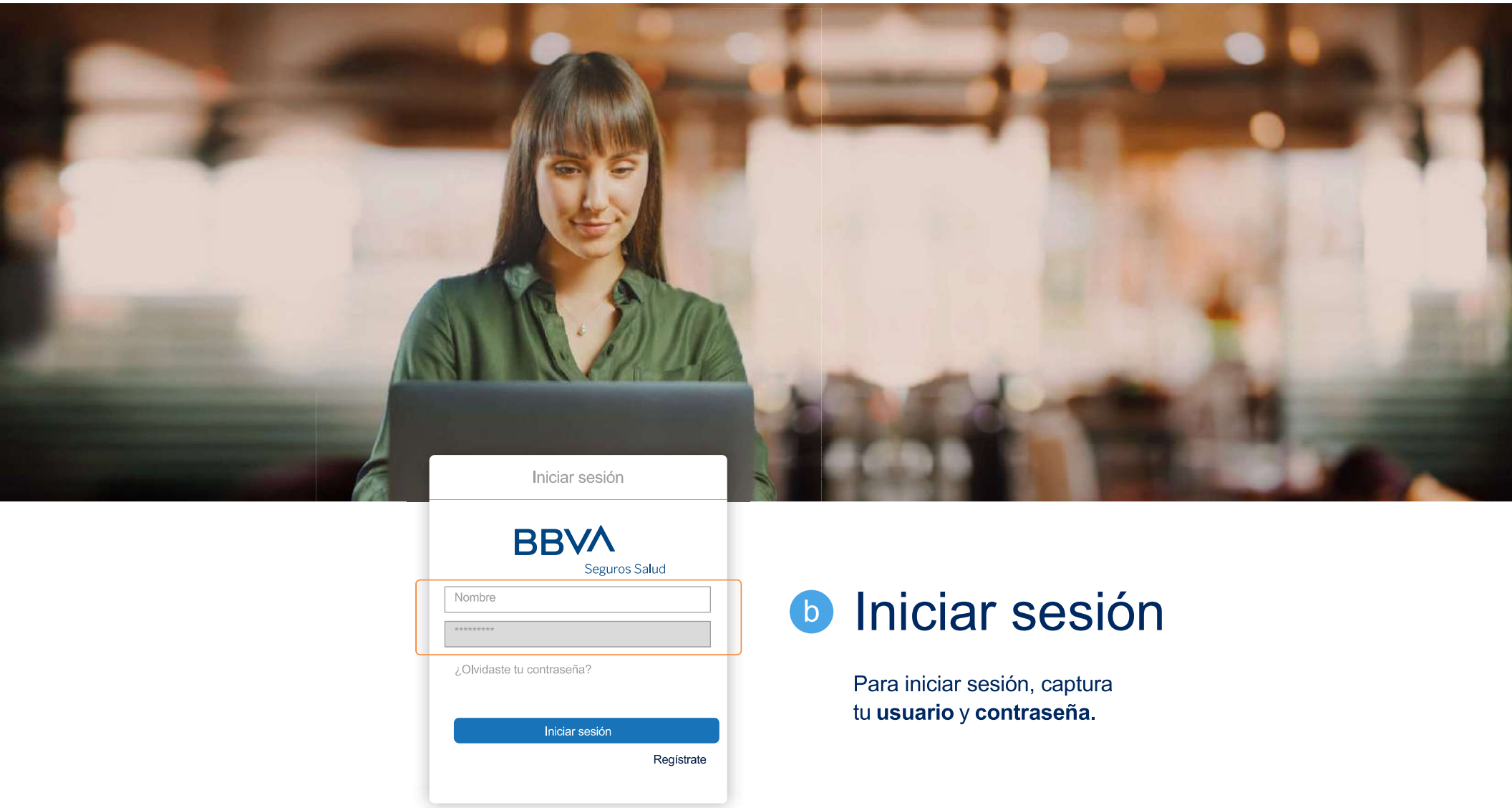
b Si ya estás registrado, entonces solo debes **iniciar la sesión** con tu usuario y contraseña

a Registro

Para registrarte, oprime “**Regístrate**”
y llena los siguientes campos.



- Captura tu **número de póliza y fecha de nacimiento**. A continuación aparecerán tus datos
- Coloca tu **correo electrónico** y elige una **contraseña**
- El correo electrónico será usado para **notificarte situaciones relacionadas con el proceso de reembolso**, como por ejemplo avisos de información faltante o notificaciones de pago
- En el campo **“clabe interbancaria”** captura el **número de la cuenta bancaria del titular o contratante de la póliza**. Debe ser una cuenta de cheques o débito
- Una vez capturados todos tus datos oprime continuar y recibirás una confirmación del registro correcto. **Se enviará un correo electrónico con el nombre del usuario**



b Iniciar sesión

Para iniciar sesión, captura tu **usuario** y **contraseña.**

Un vez dentro de la sesión, se mostrará una **página o tablero de trámites** con el registro de todos los casos de reembolsos solicitados y el estatus correspondiente.

En la parte superior derecha se encuentra una herramienta para revisar **Acumuladores**, es decir, para **consultar los gastos acumulados** y las sumas aseguradas de las coberturas contratadas.

La información que se presenta es por cada beneficiario.

Acumuladores

Nombre del Asegurado

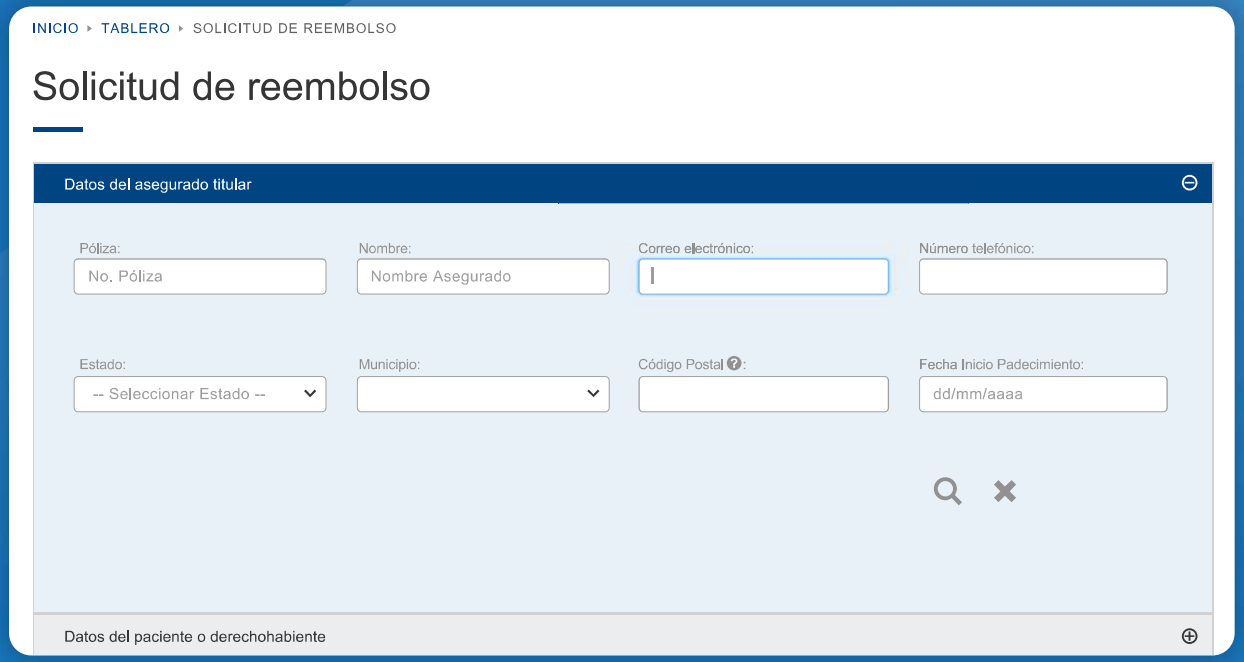
Cobertura	Suma Asegurada	Suma Pagada	a Suma Pendiente	b Suma Remanente
CONSULTAS	$8,400.00	$0.00	48.00	$8,652.00
ESTUDIOS DE LABORATORIO E IMAGENOLOGÍA	$4,000.00	$0.00	48.00	$3,952.00
MEDICAMENTOS	$3,000.00	0	0	$3,000.00
URGENCIA MÉDICA	$7,500.00	$0.00	0	$7,500.00

a **Suma Pendiente**
Es el monto reclamado que se encuentra en proceso de reembolso

b **Suma Remanente**
Es el monto que tiene aún disponible durante la presente vigencia de la póliza

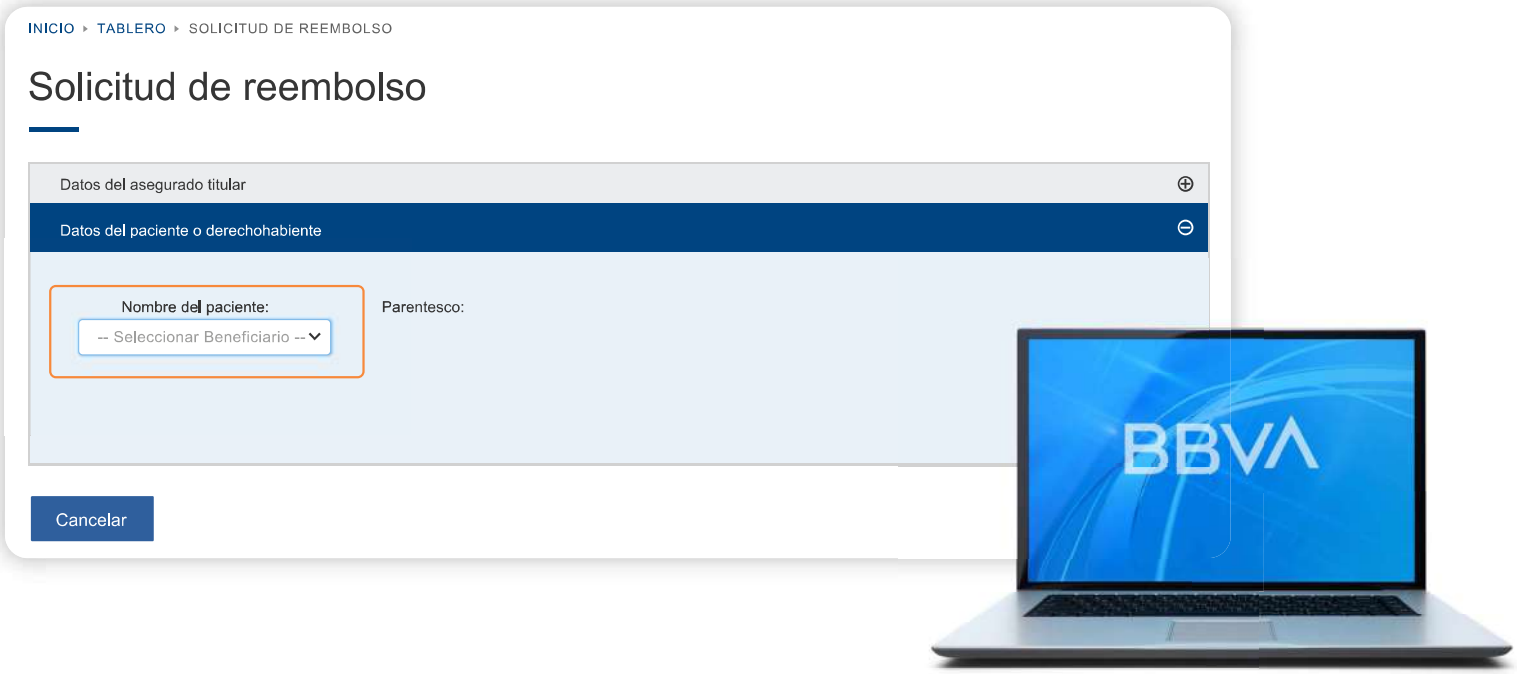
Para inciar un nuevo proceso de reembolso oprime el botón **“Nueva solicitud”**, de la parte superior izquierda.

Se **abrirá el formulario de solicitud** y debes ingresar los datos solictados.



Al terminar de poner los primeros datos se desplegará otro apartado hacia abajo para **elegir al beneficiario afectado**: el paciente. Es importante tener cuidado y **seleccionar correctamente al paciente** porque en caso de equivocarte, el trámite será rechazado y tendrás que cargarlo nuevamente.

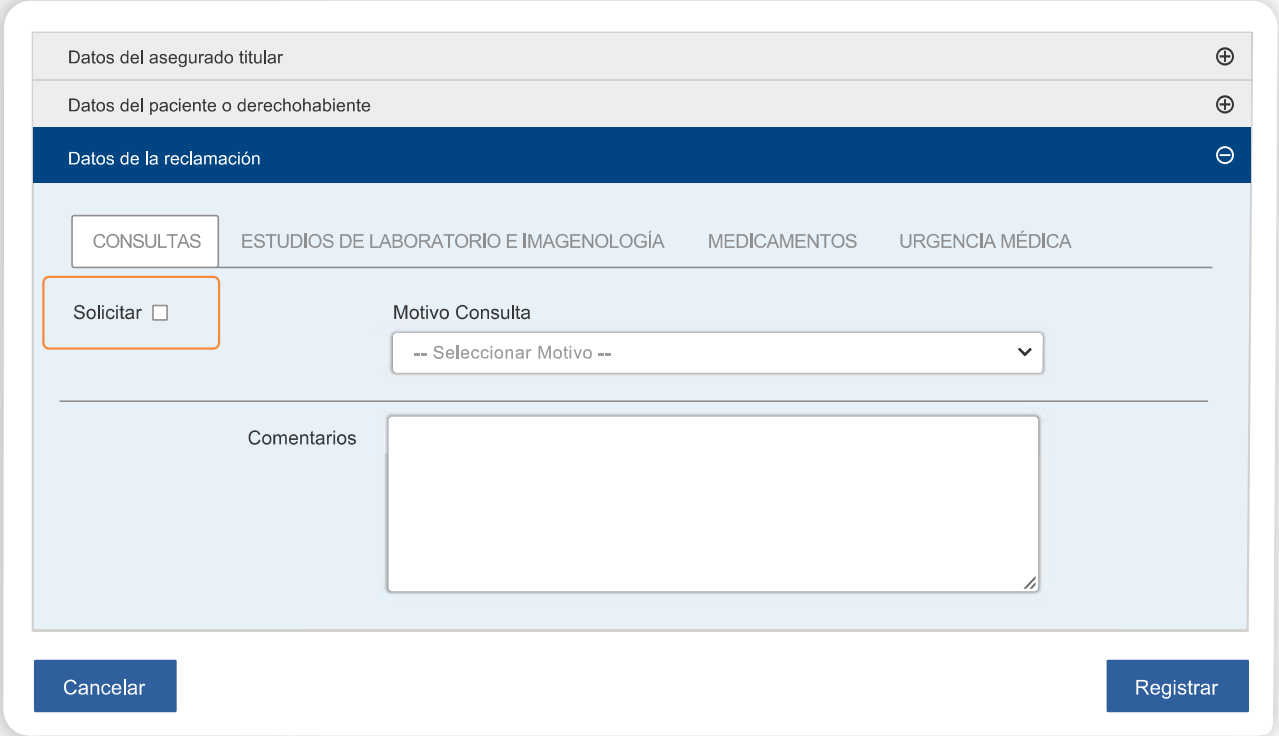
El sistema solo muestra a los asegurados y beneficiarios vigentes.



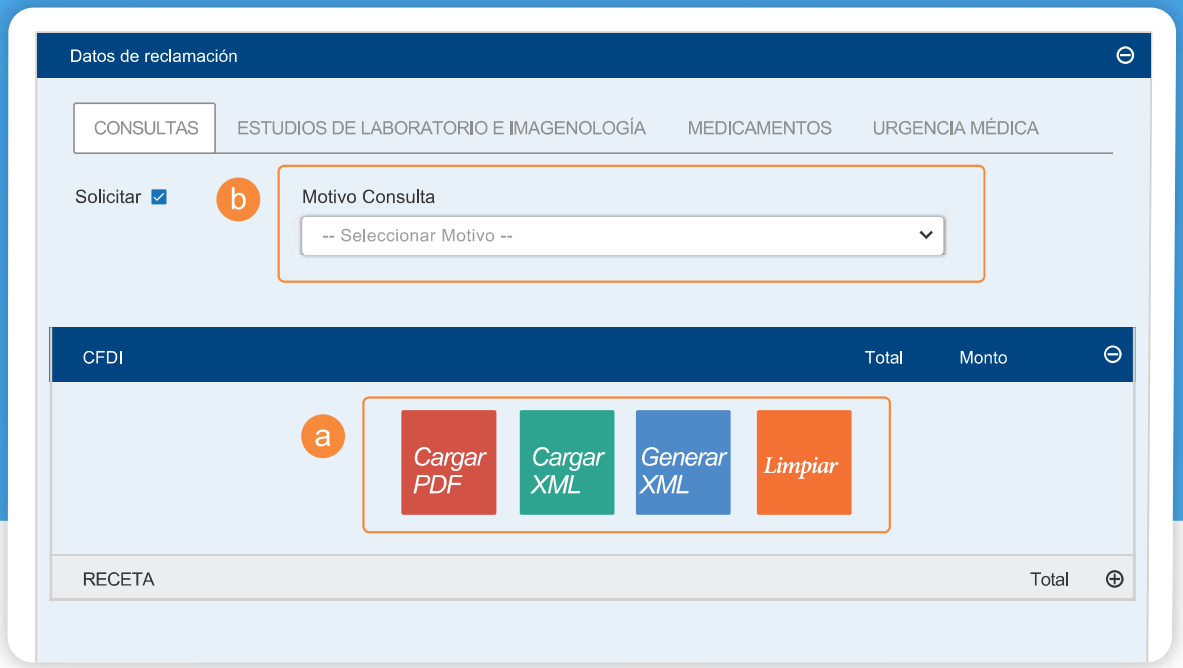
Después de elegir al paciente, se desplegará hacia abajo otro apartado para elegir el **tipo de gasto o cobertura del cual vas a solicitar reembolso**. Hay cuatro pestañas:

Consultas • Estudios de Laboratorio • Medicamentos • Urgencia Médica

Debes activar la casilla **“Solicitar”** en cada una de las pestañas o coberturas de las cuales solicitarás el reembolso para que se abra la herramienta de carga de las facturas.

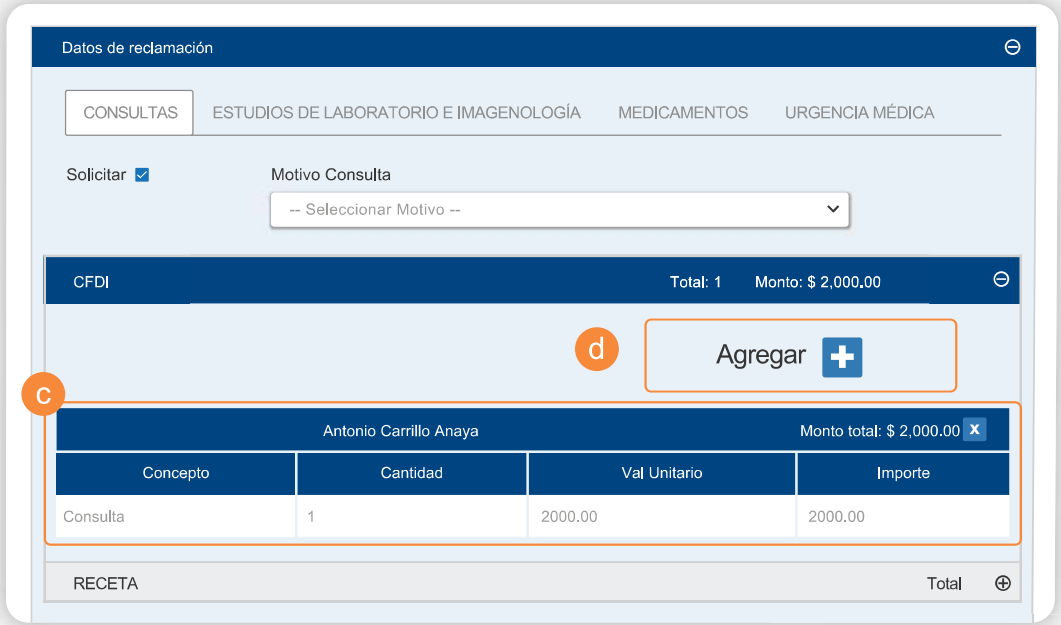


Al activar la casilla **“Solicitar”**, se abre el apartado para la carga de facturas.



a Debes tener las facturas o CFDIs **guardadas previamente en tu computadora en formato XML y PDF**, deben de ser los **archivos originales y el nombre de los archivos XML y PDF deben ser iguales**, si el proveedor de servicio lo mandó con nombres diferentes, debes renombrar los archivos e igualarlos, recuerda que la **extensión .XML y .PDF no forman parte del nombre, eso no se debe modificar**

b Para el caso específico de consultas, selecciona el padecimiento en el campo **“Motivo Consulta”**

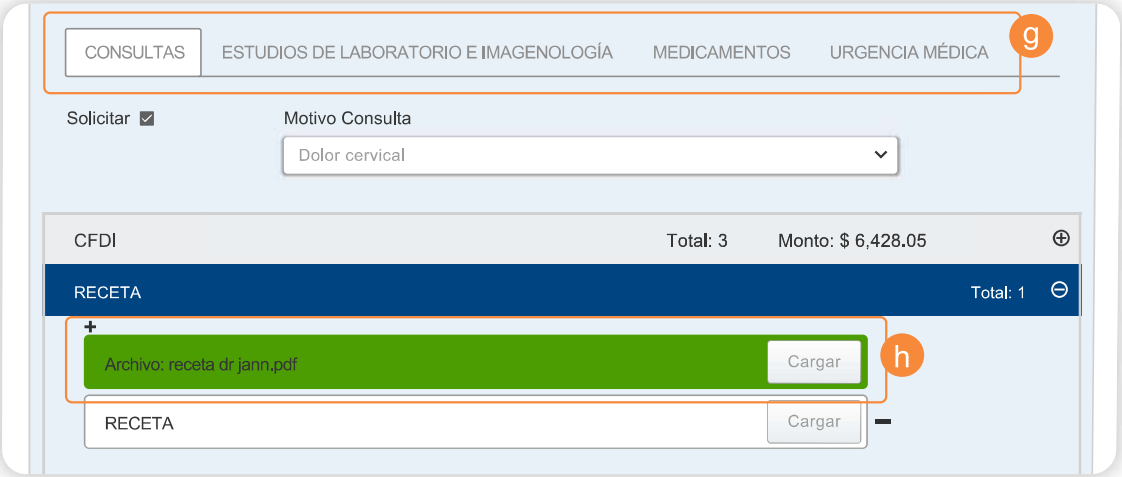


c Se recomienda primero cargar el PDF y posteriormente el XML, una vez cargados ambos archivos se hace una **validación fiscal** y, de ser correcta, se debe mostrar la información del proveedor, concepto y montos

d Si necesitas **cargar otra factura** por el mismo tipo de cobertura, por ejemplo, dos facturas de consulta, debes usar la función o botón **"Agregar" (+)**

e **En caso de seleccionar un archivo erróneo** PDF o XML puedes utilizar el botón **"Limpiar"** para quitarlo, esto no borra las facturas que ya se hayan cargado previamente

f Para **quitar facturas** ya cargadas, da clic en la cruz (x) junto al monto



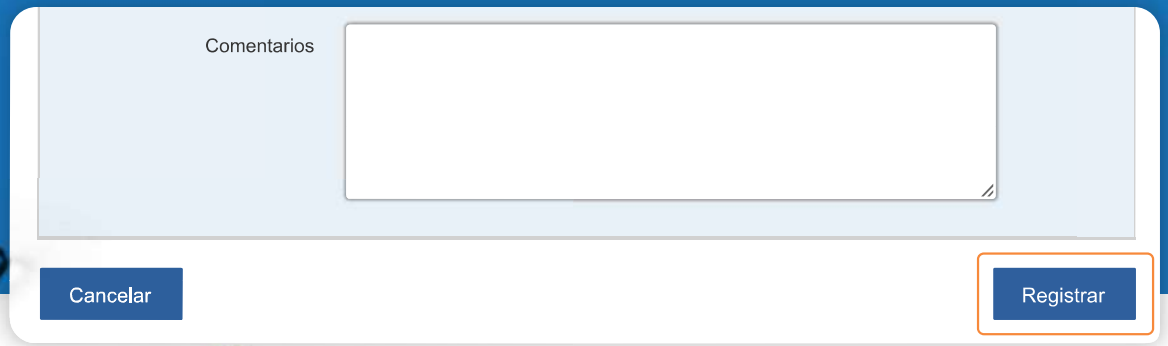
g En caso de solicitar reembolso por diferentes conceptos, como por ejemplo **"Consulta"** y **"Medicamentos"**, primero debes terminar de cargar la factura y los requisitos solicitados de la **consulta** y posteriormente cambiar de pestaña a **medicamentos**, en cada pestaña debes activar la casilla **"Solicitar"** para que se despliegue la herramienta y puedas cargar los documentos

h Cuando el campo del requisito solicitado se ve en color verde, significa que ya está seleccionado correctamente el archivo y que el documento se cargará al finalizar el registro de reembolso

Con los signos (+ y -) puedes agregar o quitar campos.

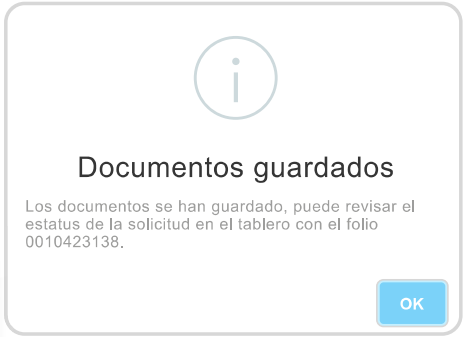
Toma en cuenta que, en caso de dejar campos o requisitos obligatorios vacíos, es decir, en blanco, al final el sistema no te permitirá registrar el reembolso.

Los documentos deben cargarse en formato PDF.



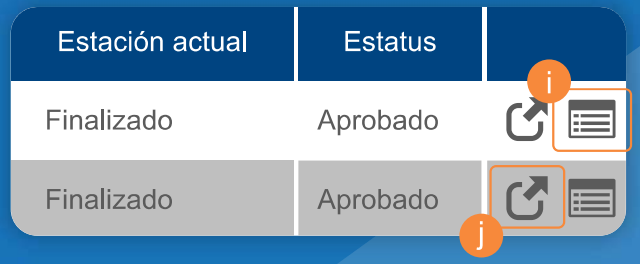
Una vez que se hayan cargado tus facturas y los requisitos solicitados, puedes agregar algún comentario si así lo deseas, o puedes solo terminar el proceso oprimiendo el botón **“Registrar”.**

Al finzalizar el sistema te debe **confirmar** y mostrar el número de folio o trámite, no es necesario que lo anotes. Puedes consultarlo en el tablero o página inicial de reembolsos.



En el tablero o página inicial podrás consultar el estatus de tus trámites, se muestran **hasta 10 trámites por página.**

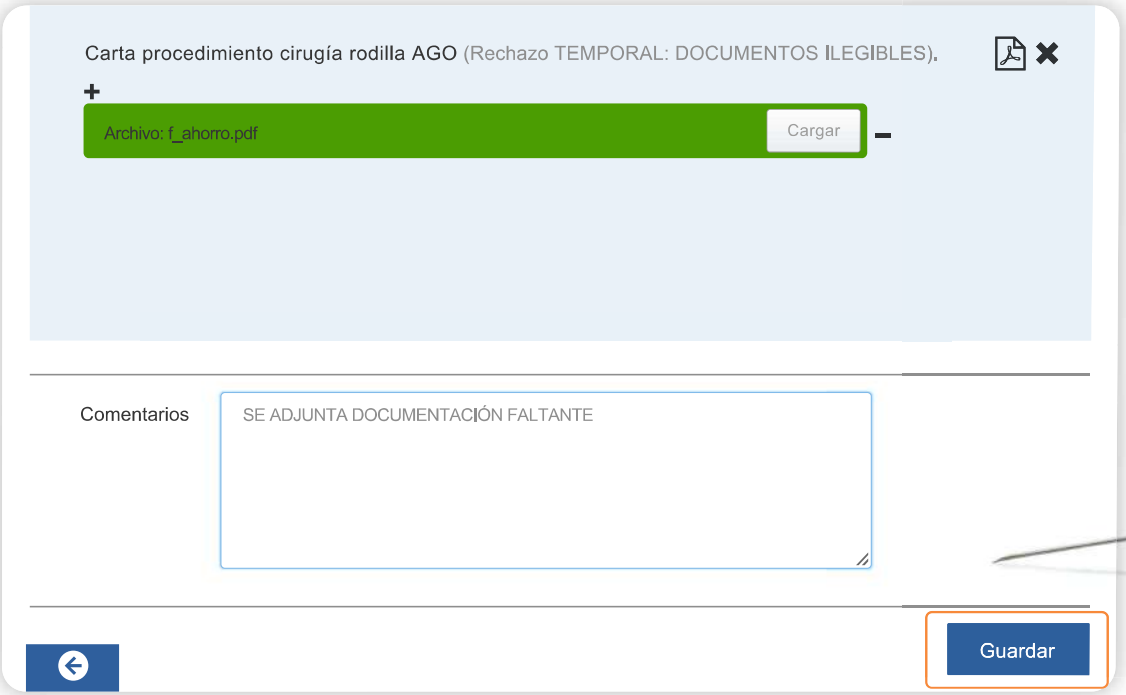
i Cuando se haya efectuado el pago del reembolso, aparecerá un icono con forma de calendario en donde podrás consultar el detalle del pago, **“El Finiquito”**



j El icono con la flecha es para **abrir o consultar los documentos** almacenados en tus trámites

k Cuando tu trámite de reembolso es devuelto por falta de información, se marca como **incompleto** y el icono para abrir el trámite parpadea en color rojo, para corregirlo o completarlo. Abre el trámite haciendo clic sobre el icono rojo, primero se mostrará una ventana con la notificación sobre el requisito faltante, debes aceptar el aviso, cargar el requisitro solicitado en formato PDF y guardar los cambios

Recuerda que cuando el campo se muestra en color verde, significa que ya se seleccionó correctamente el archivo y para continuar solo debes **guardar los cambios.**



El estatus cambiará a **corregido** y ya solo tienes que esperar a que sea revisado nuevamente, las notificaciones de **recepción de documentos, información faltante, rechazos o confirmaciones de pago se envían por correo electrónico.**

BBVA
Creando Oportunidades

55 5448 6812 opción 3

Ingresar trámites:
bbvasaludreemb@bupa.com.mx

Consultas:
bbvasalud@bupa.com.mx