

≡ BICEVIDA

Abril 2026

Manual para Reembolsos desde la **App** de BICE VIDA

Canales Digitales



Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

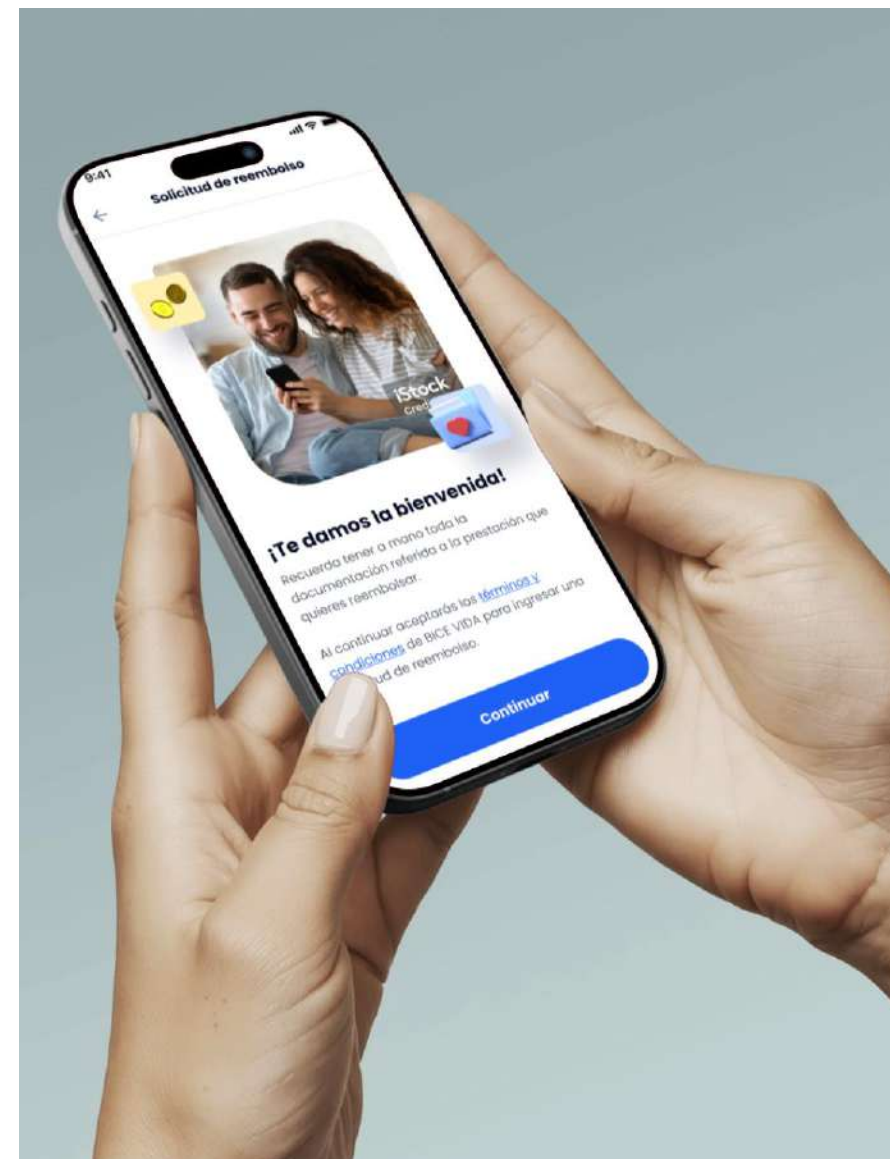
Manual Reembolsos Sucursal Virtual

Este manual aborda el flujo de reembolso disponible en la App de BICE VIDA, describiendo sus principales funcionalidades:

1. Solicitud de reembolso
2. Historial de reembolsos
3. Estados de un reembolso
4. Documentación pendiente
5. Detalle de solicitud

A continuación, se detalla el proceso que realizan los usuarios, incluyendo la selección de beneficiarios y carga de documentos.

El objetivo es entregar una visión clara del reembolso, desde la creación de una solicitud hasta la revisión de su estado y detalle en el historial de reembolso.



Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Solicitud de reembolso | Cómo acceder

Acceso en la App



- Los usuarios que requieran **solicitar un reembolso** podrán hacerlo desde la App de BICE VIDA.
- Para ello, deben iniciar sesión, ir a la sección **“Mis productos”** disponible en el home y hacer clic en el detalle del seguro.
- Una vez en la vista del seguro, tendrá que seleccionar el acceso directo **“Solicitar reembolso”**.

Solicitud de reembolso| Bienvenida

PASO 0



- La solicitud de reembolso inicia con un **mensaje de bienvenida**, donde se recuerda al usuario contar con todos los documentos necesarios para el reembolso.
- Para seguir con el flujo, el usuario deberá aceptar los **términos y condiciones de BICE VIDA**. Para ello, solo deberá presionar el botón "Continuar".

Solicitud de reembolso | Selección de beneficiario

PASO 1



The image shows a smartphone screen with the following content:

- Top status bar: 9:41, signal strength, Wi-Fi, and battery icons.
- Back arrow icon and title: **Solicitud de reembolso** 1/5.
- Section header: **Elige al beneficiario**.
- Text: Indícanos a nombre de quién se realizó la visita médica, compra de remedios, etc.
- Form fields:
 - First card: Titular - Isapre Colmena, RUT [redacted].
 - Second card: Titular - Isapre Colmena, RUT [redacted].
- Yellow button: **Falta agregar RUT**.
- Blue button at the bottom: **Continuar**.

- Una vez que el asegurado acepta los términos y condiciones, deberá **indicar el beneficiario**.
- En el caso de que el asegurado no tenga beneficiarios, deberá seleccionar su nombre para continuar con el flujo.

Solicitud de reembolso | Tipo de reembolso y fecha de prestación

PASO 2

Three mobile app screens showing the 'PASO 2' process for a reimbursement request.

Screen 1: Elige el tipo de reembolso

- Beneficiario: [Redacted]
- Elige el tipo de reembolso
- Consultas médicas (selected)
- Medicamentos
- Exámenes y procedimientos
- Dental
- Cirugías y hospitalizaciones
- Urgencias y accidentes
- Lentes, prótesis y órtesis
- Continuar

Screen 2: Elige la especialidad

- Beneficiario: [Redacted]
- Tipo de reembolso: Consultas médicas
- Elige la especialidad
- Medicina general
- Fonaudiología
- Kinesiología
- Psicología
- Psicopedagogía
- Otra especialidad
- Continuar

Screen 3: Fecha de atención

- Beneficiario: [Redacted]
- Tipo de reembolso: Consultas médicas
- Especialidad: Otra especialidad
- Fecha de atención
- Selecciona la fecha: 10/04/2025
- Calendar view for April 2025, with the 10th selected.

- Luego de seleccionar el beneficiario, el usuario deberá indicar el **tipo de reembolso** (consultas médicas, medicamentos, exámenes y procedimientos, entre otros) **y especialidad**.
- Además, deberá señalar la **fecha de atención** (día, mes y año en que se realizó la prestación).
- En el caso de que la fecha esté **fuera de la cobertura de la póliza**, el usuario verá un mensaje indicando que no podrá subir el gasto.

Solicitud de reembolso | Reembolso Isapre/Fonasa

PASO 3

11:11 Solicitud de reembolso 2/4

Antes de continuar tu solicitud:

¿Reembolsaste previamente en tu Isapre/Fonasa?

Si no lo hiciste, no hay problema: tu solicitud será revisada y si falta algún antecedente, te avisaremos para que lo adjuntes.

☐ Sí ☒ No

Continuar

11:12 Solicitud de reembolso 2/4

Antes de continuar tu solicitud:

¿Reembolsaste previamente en tu Isapre/Fonasa?

Si no lo hiciste, no hay problema: tu solicitud será revisada y si falta algún antecedente, te avisaremos para que lo adjuntes.

☒ Sí ☐ No

Recuerda adjuntar la liquidación del reembolso que hiciste en tu Isapre o Fonasa. Si pagaste a través de un bono, esto no es necesario.

Continuar

- Una vez ingresada la fecha de atención, el usuario debe confirmar si reembolsó previamente en su institución de salud (Isapre/Fonasa).
- En caso de que no lo haya hecho, se indicará que su reembolso podría ser rechazado al no contar la documentación obligatoria.

Solicitud de reembolso | Adjuntar documentos

PASO 3



- Luego de responder la pregunta anterior, el asegurado deberá adjuntar la **documentación requerida** para el reembolso.
- **La documentación dependerá del tipo de atención y especialidad.**
- Para subir un archivo, el usuario tendrá tres opciones: tomar una foto, subir una imagen y/o adjuntar un documento (PDF).

Solicitud de reembolso | Confirmar cuenta de destino

PASO 4

Solicitud de reembolso 4/5

Casi listo...
Antes de enviar tu solicitud, revisa que todo esté correcto.

Cuenta de destino

Datos personales

RUT titular
Nombre titular

Datos bancarios

Banco
Banco Santander

Tipo de cuenta

Corriente Ahorro Vista

Cuenta RUT

Ingresa una cuenta asociada al RUT del titular

Número de cuenta

Cambiar cuenta

Solicitud de reembolso 4/5

Cambios guardados
Antes de enviar tu solicitud, revisa que todo esté correcto.

Beneficiario

Tipo de reembolso Consultas médicas

Especialidad Otra especialidad

Fecha de atención 18/02/2025

Sistema de salud Isapre Colmena

Correo @gmail.com

Cuenta de destino

Cuenta de destino Banco BCI Cuenta Ahorro

- Antes de enviar la solicitud, el asegurado deberá **confirmar la información del reembolso** (beneficiario, tipo de reembolso, especialidad), **incluyendo la cuenta de destino**.
- En el caso de que la cuenta no sea la correcta o deba ser modificada, el asegurado podrá hacerlo en el último paso.
- Para ello, deberá seleccionar el banco, tipo y n° de cuenta y presionar el botón **“Cambiar cuenta”**.

Solicitud de reembolso | Envío de solicitud

PASO 5



- Una vez que el usuario valide los datos y envíe la solicitud, le aparecerá un **mensaje de confirmación**.
- En esta misma vista, el asegurado tendrá la opción de **"Ir al historial", "Solicitar otro reembolso" o bien salir del flujo** presionando sobre la "X" de la esquina superior izquierda.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Historial de reembolso | Cómo acceder

Acceso desde la App



- Los usuarios que requieran **ver el Historial de Reembolsos** podrán hacerlo desde la App de BICE VIDA.
- Para ello, deben iniciar sesión, ir a la sección **“Mis productos”** disponible en el home y hacer clic en el detalle del seguro.
- Una vez en la vista del seguro, tendrá que seleccionar el acceso directo **“Historial reembolsos”**.

Historial de reembolso | Todas las solicitudes

Historial de reembolso



- El historial de reembolsos es un único historial que concentra todas las pólizas del usuario. Acá podrá visualizar todas sus solicitudes de reembolso tanto de **salud como dentales**.
- Una vez que el usuario accede al historial de reembolsos, podrá ver **todas las solicitudes** ingresadas en los últimos 6 meses (fecha por defecto).
- Sin embargo, el **asegurado tendrá la opción de filtrar por el estado del reembolso, seleccionar un rango de fecha e incluso ordenar** desde las más recientes, más antiguas, de mayor o menor monto.
- En el caso de buscar una solicitud en particular, el usuario podrá utilizar el **buscador de solicitudes**, donde podrá buscar por n° solicitud, n° liquidación y beneficiario.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Estados de un reembolso | Conceptos importantes

¿Qué significa cada estado?



- Cuando el usuario llega al historial de reembolsos, puede **ver el estado** en que se encuentra cada una de las solicitudes que ha hecho.
- Estos son los estados que puede tener una solicitud de reembolso ingresada:
 1. **En proceso:** solicitud que ha ingresado correctamente al sistema y se encuentra en etapa de análisis por el equipo liquidador. El plazo de revisión es de 5 días hábiles como máximo.
 2. **Aprobado:** solicitud donde la totalidad de las prestaciones declaradas han sido aceptadas para el pago del beneficio.
 3. **Aprobado parcial:** solicitud donde solo una parte de las prestaciones declaradas fue aceptada, mientras que otras fueron rechazadas según las condiciones de la póliza.
 4. **Aprobado con deducible:** solicitud cuyas prestaciones son procedentes para reembolso pero se han destinado íntegramente a cubrir el deducible pactado (monto de pago \$0).

Estados de un reembolso | Conceptos importantes

¿Qué significa cada estado?



5. Doc. pendiente: solicitud cuyo flujo de liquidación queda en pausa debido a la falta de antecedentes obligatorios o documentos legibles necesarios para la evaluación. Cuando el usuario carga la información pendiente, se vuelve a revisar la solicitud.

6. Rechazado: solicitud que no cumple con las condiciones de cobertura o que presenta motivos de exclusión detallados en la liquidación.

7. Liquidada: solicitud cuyo proceso de análisis para determinar su aprobación, rechazo o cierre por cumplimiento de plazo, ha terminado. Si la solicitud es aprobada, el pago se emitirá en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolsos

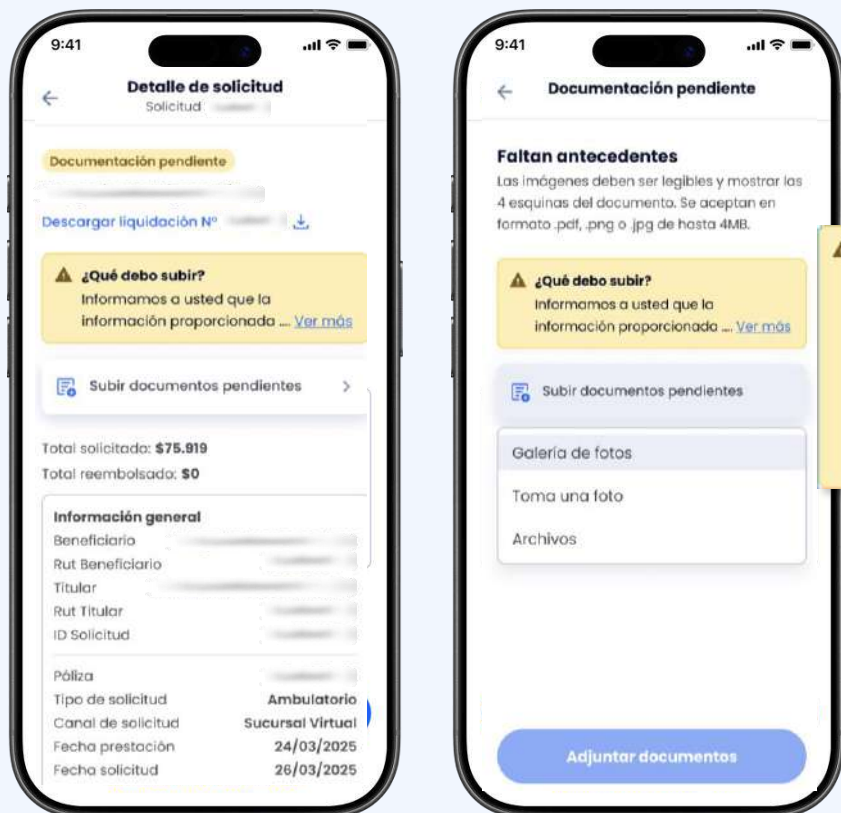
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Documentación pendiente | Proceso de regularización

¿Cómo completar una solicitud con falta de antecedentes?



⚠ Adjuntar documentos
Informamos a usted que la información proporcionada para la liquidación se encuentra incompleta. Por lo anterior, será necesario envíe a la compañía:
(1) Prestación no especificada o faltante. Prestación no detallada en Formulario de solicitud de reembolso salud

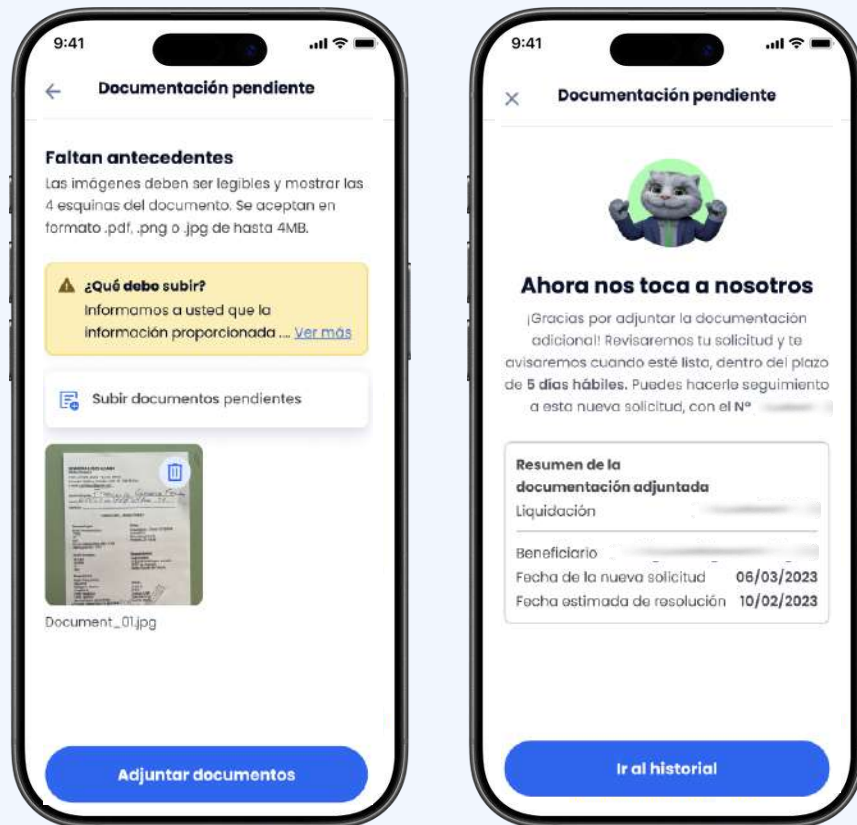
- Cuando el estado de un reembolso tiene la etiqueta **Doc. Pendiente**, quiere decir que la solicitud fue revisada por la compañía y se determinó que falta algún tipo de documento para aprobarla o rechazarla.
- Se envía un correo al asegurado, informando que faltan documentos para solicitar su reembolso.

Paso a paso para completar la información pendiente

1. **Ingresar al Historial de Reembolsos:** Para ver el historial de reembolso, los usuarios deberán ir a la opción **"Ver historial"** disponible en el home de la aplicación y luego ir a la solicitud que tiene la etiqueta "Doc. Pendiente".
2. **Revisar el detalle de la solicitud:** Al hacer clic en la solicitud, se desplegará una nueva página con la alerta que especifica los documentos que faltan.
3. **Adjuntar documentos requeridos:** Usar el botón "Subir documentos pendientes" para ir a la página donde se cargan los archivos solicitados.

Documentación pendiente | Proceso de regularización

¿Cómo completar una solicitud con falta de antecedentes?



4. Finalizar la carga de archivos: Cuando la documentación pendiente esté ya cargada se debe apretar el botón "Adjuntar documentos"

5. Comprobante Cuando ya el proceso se haya ejecutado aparecerá una pantalla de éxito indicando el detalle de la nueva solicitud y el plazo de días de revisión.

Importante

El sistema cerrará la solicitud original, quedando en estado "Liquidada", y generará automáticamente una nueva solicitud, con un número distinto y en estado "En proceso". Esta nueva solicitud deberá estar resuelta en un plazo de 5 días hábiles.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolsos

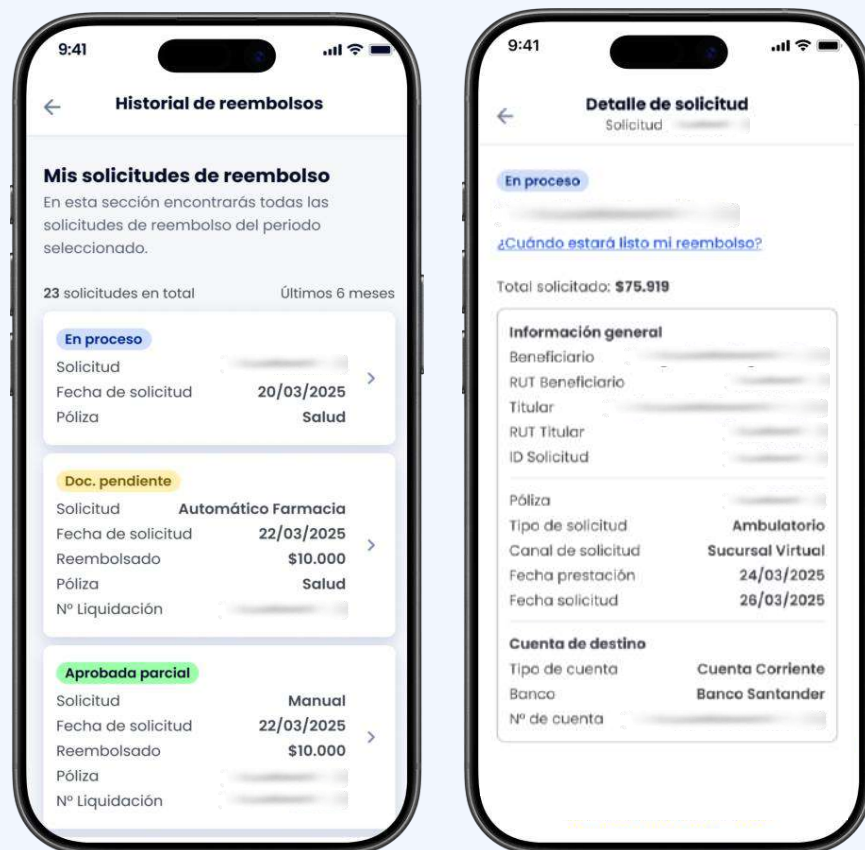
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Detalle de solicitud | Información general

Detalle de solicitud



- El usuario podrá ver más información de su reembolso accediendo al **detalle de solicitud**.
- Para acceder al detalle, **el asegurado deberá ir al historial de reembolsos y presionar sobre la solicitud que le gustaría revisar**.
- En el detalle de solicitud, el usuario podrá ver el estado del reembolso, tiempos de respuesta, nombre y RUT del beneficiario, información de la póliza (como el número y tipo) y la cuenta de destino para el pago del reembolso.