

SBS ≡ BICE

Manual para Reembolsos desde la **Sucursal Virtual de SBS BICE**

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

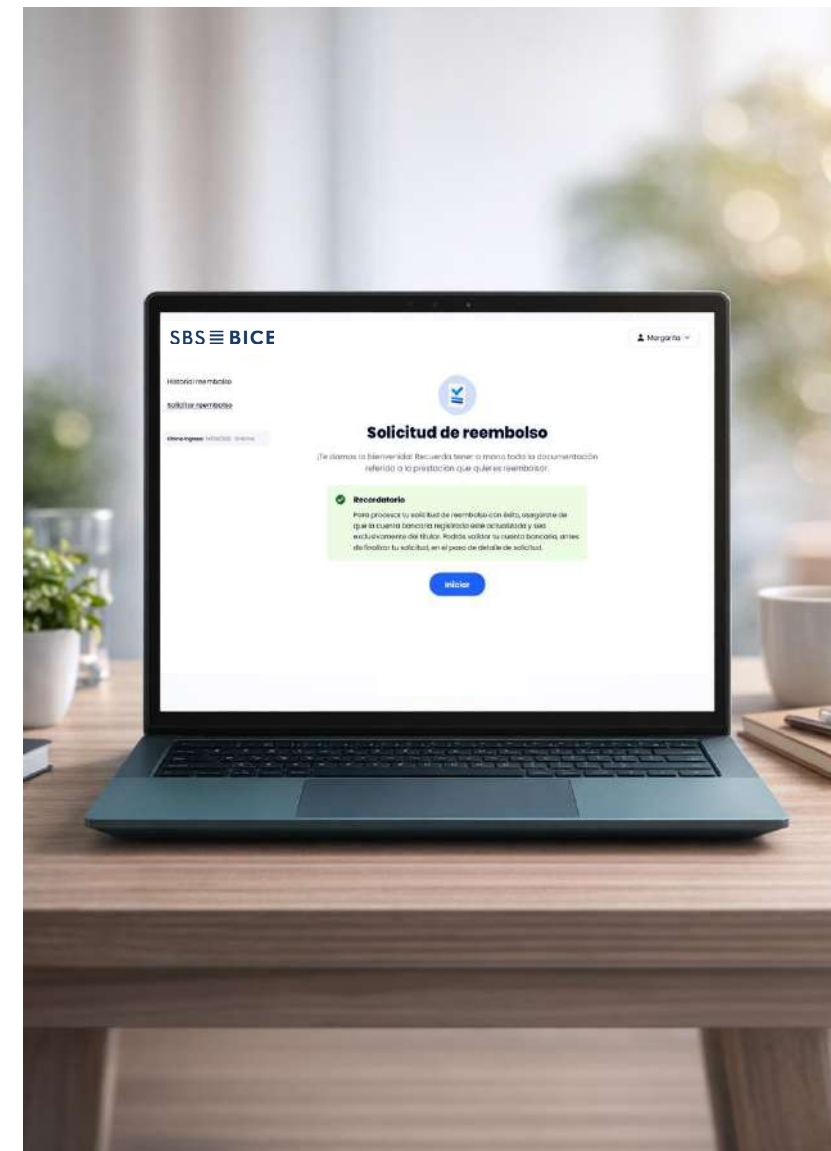
Manual para reembolsos en la web de SBS BICE

Este manual aborda el flujo de reembolso disponible en la web SBS BICE, 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 detallan diferentes procesos que realizan las personas usuarias, incluyendo la selección de beneficiarios y carga de documentos.

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



Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

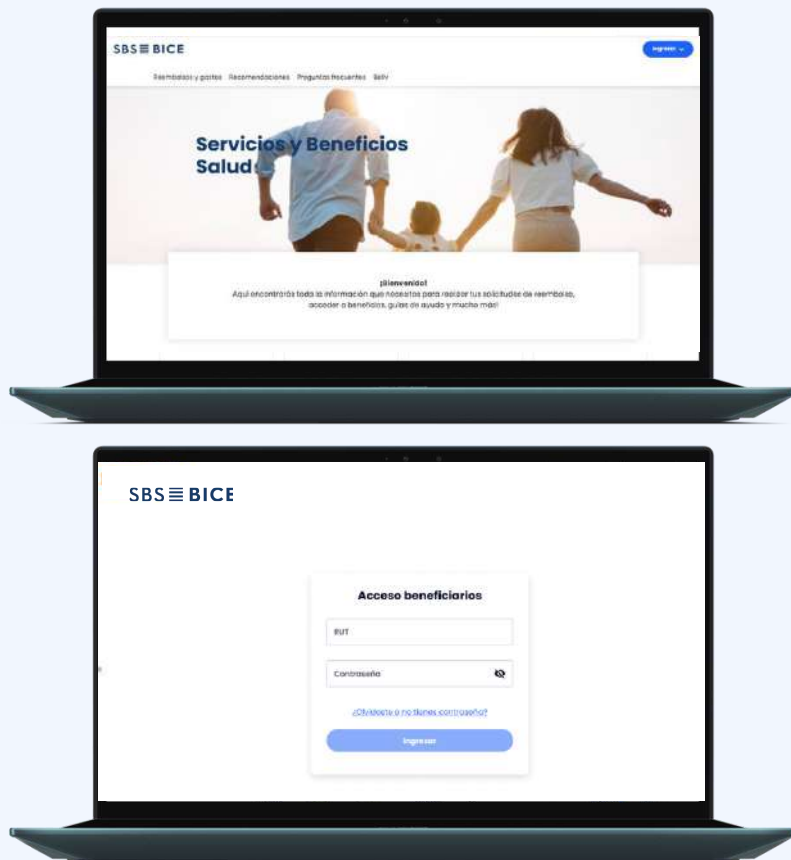
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Solicitud de reembolso | Acceso

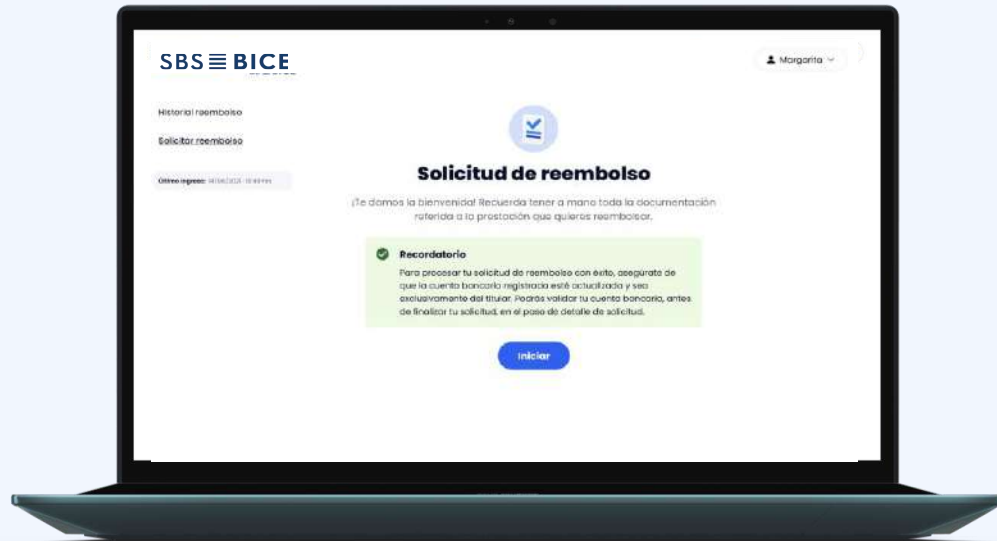
Acceso directo



- Los usuarios que requieran **solicitar un reembolso** desde la web de SBS BICE, deben acceder a: www.sbsbice.cl
- Desde ahí, hacer clic en el **botón azul "Ingresar"** y llegarán a una nueva página donde deberán ingresar su RUT y contraseña.

Solicitud de reembolso | Bienvenida

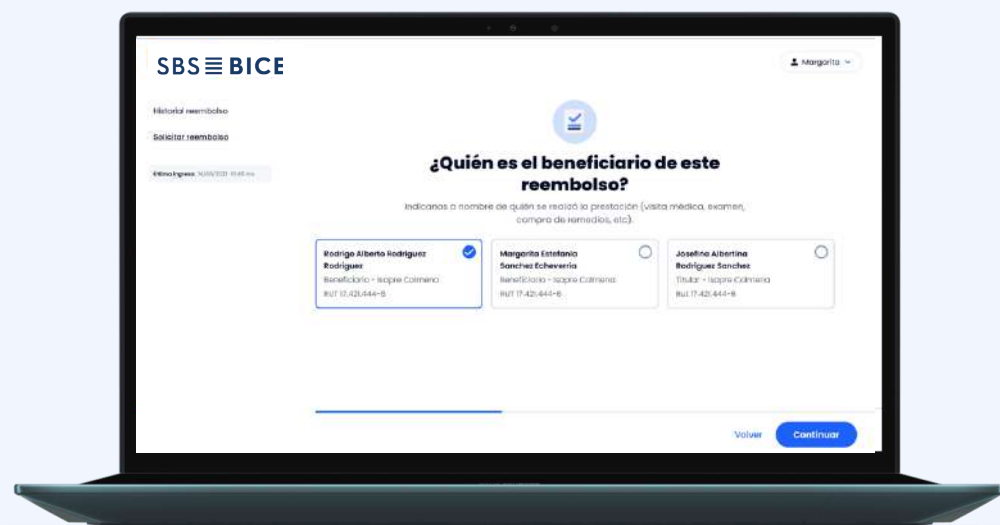
Paso 0



- Para llegar a la página de solicitud de reembolso, tienen que ir al **menú que está a la izquierda** y seleccionar la opción **"Solicitar reembolso"**.
- Una vez ahí, se muestra 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 presionar el botón "Iniciar".

Solicitud de reembolso | Selección de beneficiario

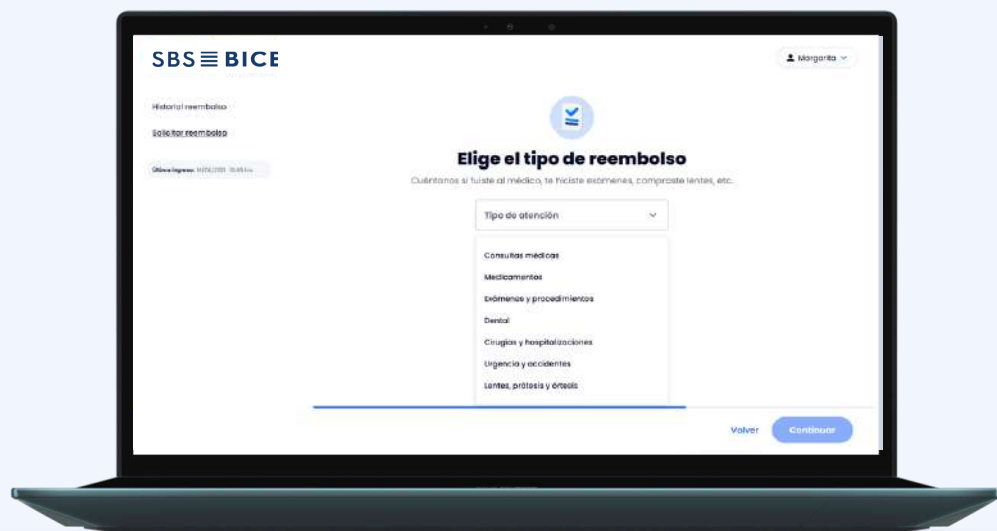
Paso 1



- En la siguiente página, el asegurado deberá **seleccionar 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

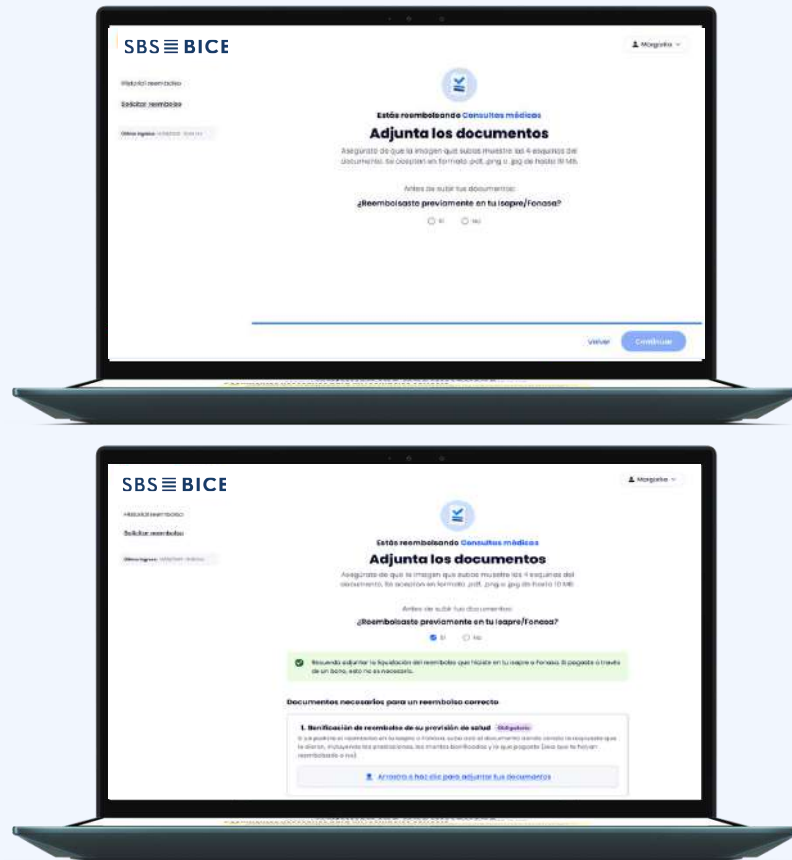
Paso 2



- Luego de seleccionar el beneficiario, el usuario deberá indicar el **tipo de reembolso** (consultas médicas, medicamentos, exámenes y procedimientos, entre otros), **especialidad y 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 | Adjuntar documentos

Paso 3



- Una vez ingresada la fecha de atención, 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 2 opciones: subir una imagen y/o adjuntar un documento (PDF).

Solicitud de reembolso | Confirmar información

Paso 4

The image shows two laptop screens displaying the SBS BICE reimbursement application process. The top screen shows a 'Casi listo...' (Almost ready...) status with a summary of the request and beneficiary information. The bottom screen shows the 'Información del titular' (Policyholder information) section with fields for name, RUT, email, and destination account, followed by a confirmation checkbox and an 'Enviar' (Send) button.

SBS BICE

Casi listo...

Antes de enviar tu solicitud revisa que todo esté correcto.

Si algunos datos personales requieren alguna documentación adicional o si deseas adjuntarla, con el objetivo de resolver de mejor manera tu solicitud de reembolso.

Resumen de la solicitud

Tipo de atención	Especialidad	Fecha de atención
Cuenta médica	Otra especialidad	12/12/2023

Información del beneficiario

Confirma o actualiza la información del beneficiario antes de que revisemos tu reembolso.

Información del titular

Confirma o actualiza la información del titular del seguro antes de que revisemos tu reembolso.

Nombre: [Campo de texto]

RUT: [Campo de texto]

Correo: [Campo de texto]

Cuenta de destino: Banco Santander / Cuenta corriente [Campo de texto]

☐ Confirma que la cuenta de destino está correcta.

Enviar

- Antes de enviar la solicitud, el asegurado deberá **confirmar la información del reembolso** (beneficiario, tipo de reembolso, especialidad, fecha de atención), **incluyendo el sistema de salud y cuenta de destino.**

Solicitud de reembolso | Editar cuenta de destino

Paso 5

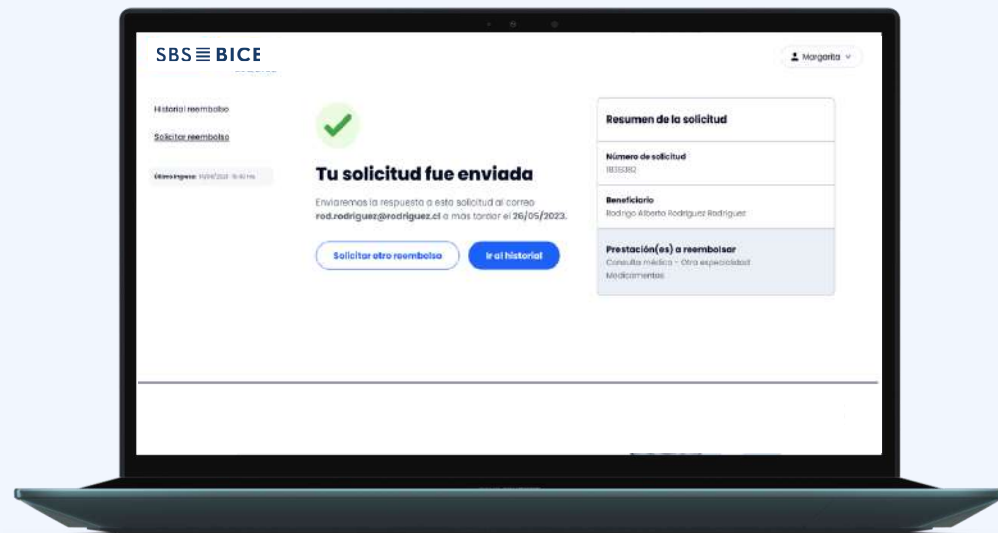
The top laptop screen displays the SBS BICE website with the heading "Casi listo..." and a message: "Antes de enviar tu solicitud, revisa que todo esté correcto." Below this, a section titled "Resumen de la solicitud" contains three columns: "Tipo de atención" (Consulta médica), "Especialidad" (Otra especialidad), and "Fecha de atención" (12/12/2020). A section titled "Información del beneficiario" is also visible.

The bottom laptop screen shows the same website with a modal window titled "Cuenta de destino" open. The modal contains the following fields: "RUT" (with a dropdown arrow), "Nombre" (with a dropdown arrow), "Banco" (Banco Santander), "Tipo de cuenta" (Cuenta corriente), and "Número de cuenta" (with a dropdown arrow). A blue button labeled "Cambiar datos" is at the bottom right of the modal.

- En el caso de que el sistema de salud y/o cuenta deban ser modificados, el usuario podrá hacerlo.
- Para ello, deberá presionar **“Editar”** en la sección que corresponda y hacer clic en **“Guardar cambios”**

Solicitud de reembolso | Envío de solicitud

Paso 6



- 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 **“Hacer otro reembolso” o “Ir al historial”**.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

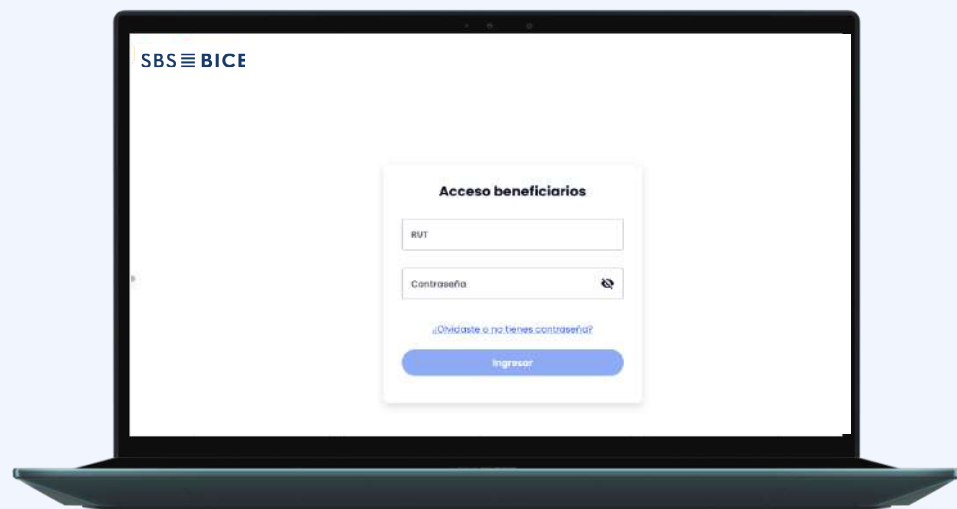
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Historial de reembolso | Accesos directos

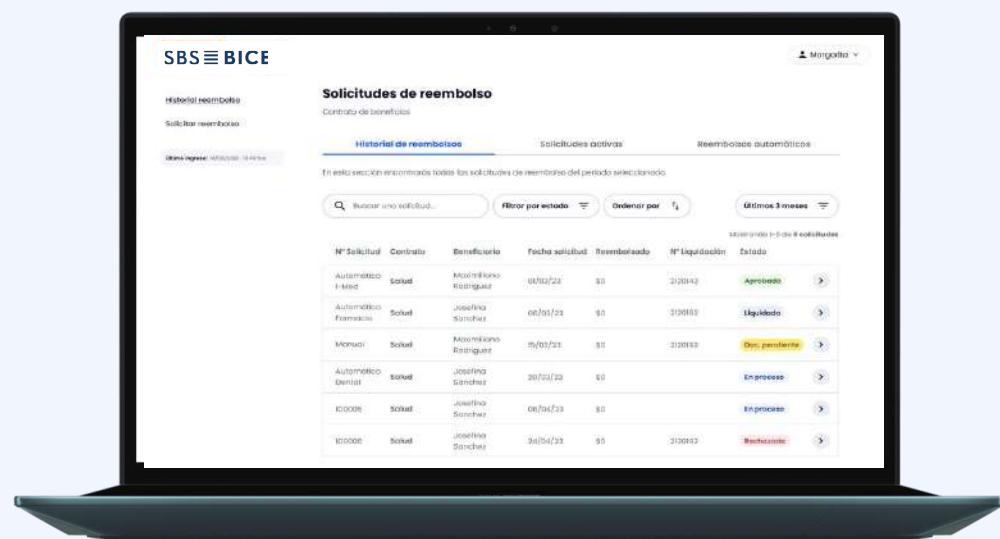
Accesos directos



- Para ver el historial de reembolsos, los usuarios deberán iniciar sesión en la web de SBS BICE: www.sbsbice.cl
- Llegarán automáticamente a la página **"Solicitudes de Reembolso"**.

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 3 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 filtrar por n° solicitud, n° liquidación y beneficiario.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolso

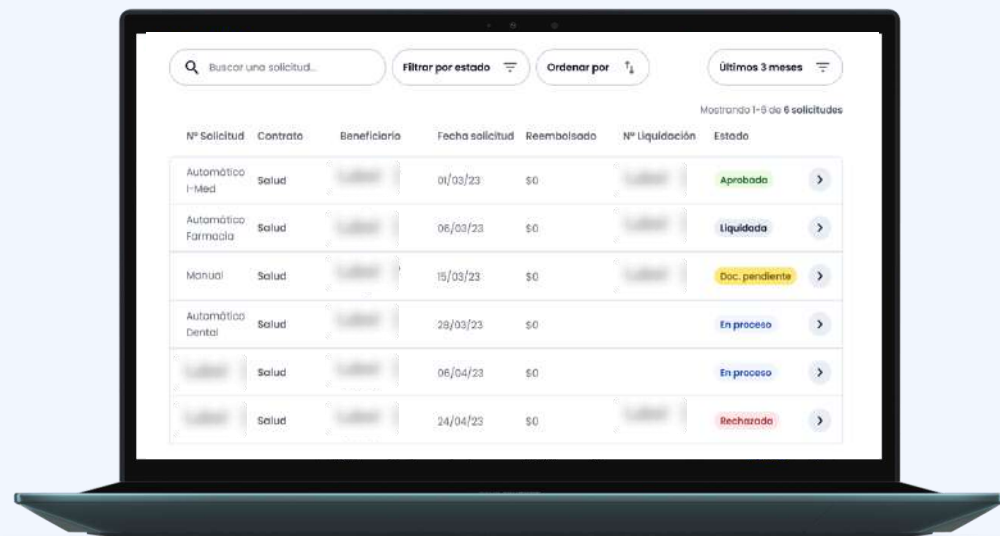
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Estados de un reembolso | Conceptos importantes

¿Qué significa cada estado?



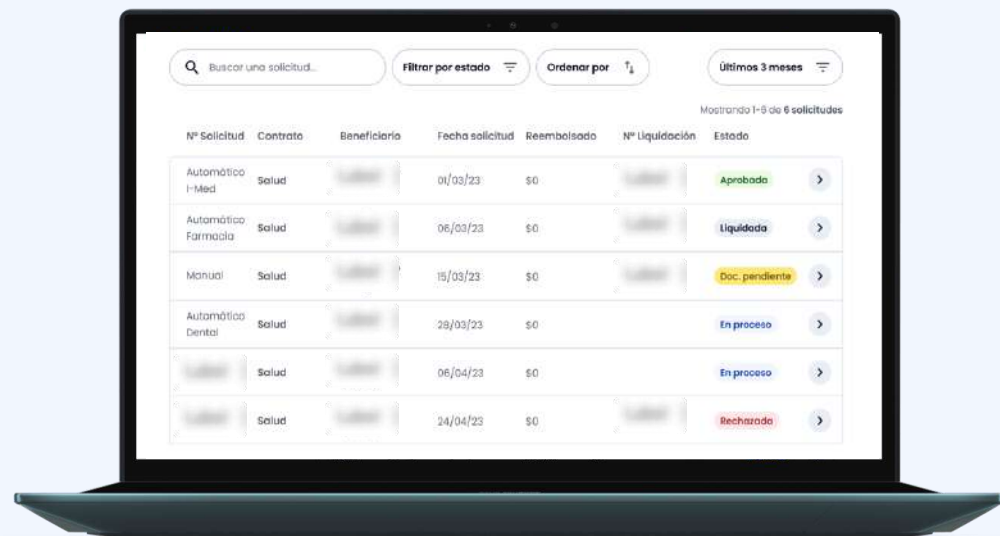
N° Solicitud	Contrato	Beneficiario	Fecha solicitud	Reembolsado	N° Liquidación	Estado
Automático I-Med	Salud		01/03/23	\$0		Aprobada
Automático Farmacia	Salud		06/03/23	\$0		Liquidada
Manual	Salud		15/03/23	\$0		Doc. pendiente
Automático Dental	Salud		29/03/23	\$0		En proceso
	Salud		06/04/23	\$0		En proceso
	Salud		24/04/23	\$0		Rechazada

- 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 para atenciones ambulatorias y 7 días hábiles para hospitalarias.
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?



N° Solicitud	Contrato	Beneficiario	Fecha solicitud	Reembolsado	N° Liquidación	Estado
Automático I-Med	Salud		01/03/23	\$0		Aprobada
Automático Farmacia	Salud		06/03/23	\$0		Liquidada
Manual	Salud		15/03/23	\$0		Doc. pendiente
Automático Dental	Salud		29/03/23	\$0		En proceso
	Salud		06/04/23	\$0		En proceso
	Salud		24/04/23	\$0		Rechazada

5. Doc. pendiente: solicitud cuyo flujo de liquidación queda en pausa debido a la falta de antecedentes obligatorios o documentos necesarios para la evaluación. Cuando el usuario carga la información pendiente, se genera una nueva solicitud mientras que la solicitud original queda "liquidada".

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

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolsos

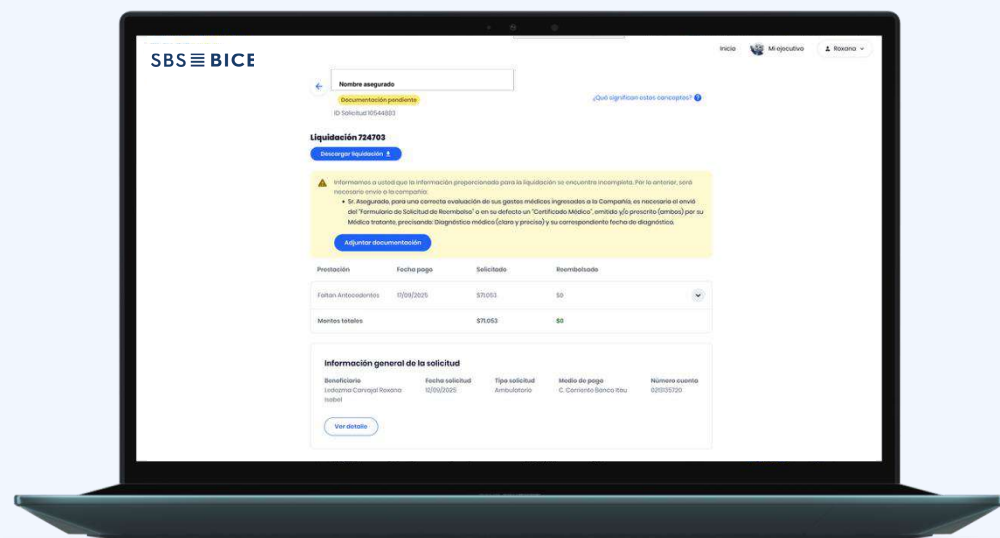
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Documentación pendiente | Proceso de regularización

¿Cómo completar una solicitud con falta de antecedentes?



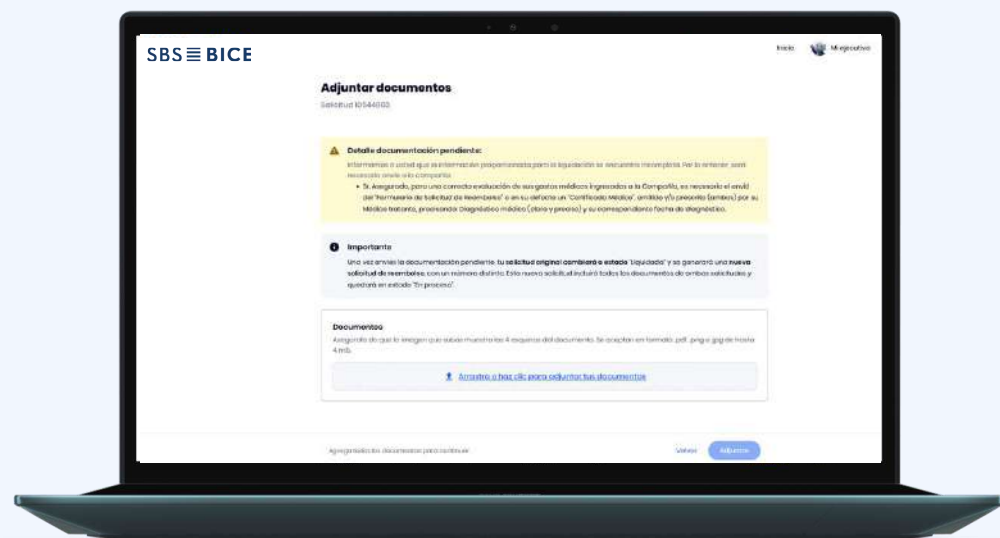
- Cuando el estado de un reembolso tiene la etiqueta **Doc. Pendiente**, quiere decir que la solicitud fue revisada por la compañía y se determinó que falta algún tipo de documento para aprobarla o rechazarla.
- Se envía un correo al asegurado, informando que faltan documentos para solicitar su reembolso.

Paso a paso para completar la información pendiente

1. **Ingresar al Historial de Reembolsos:** Iniciar sesión en la web de SBS BICE: www.sbsbice.cl, y en el historial de reembolsos 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 "Adjuntar documentación" 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 adjunta y bien cargada, aparecerá un mensaje de éxito.

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 para prestaciones ambulatorias y 7 días hábiles para prestaciones hospitalarias.

¿Cuál es el estado "Liquidada"?

Se trata de una solicitud cuyo proceso de análisis para determinar su aprobación, rechazo o cierre por cumplimiento de plazo, ha terminado.

Agenda

01 Objetivo

02 Solicitud de reembolso

03 Historial de reembolsos

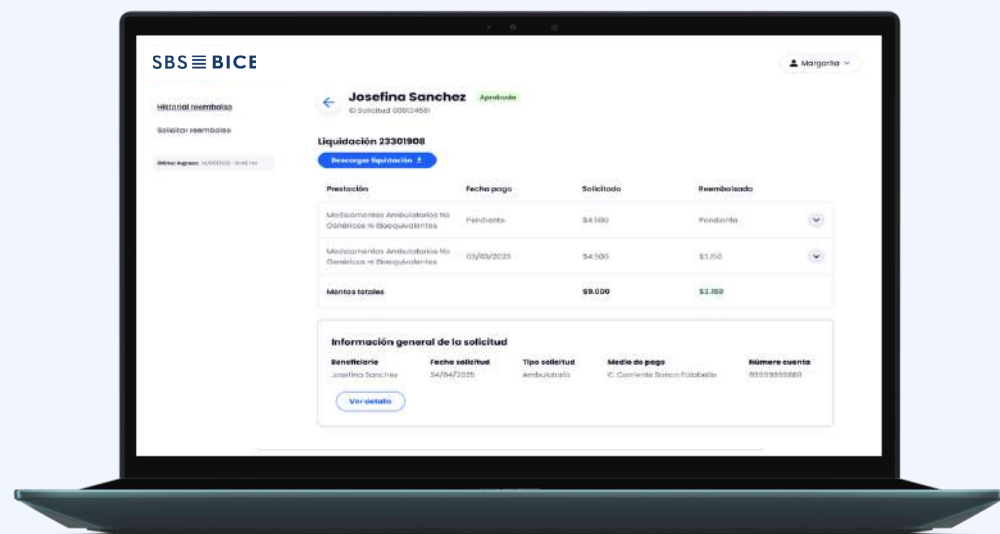
04 Estados de un reembolso

05 Documentación pendiente

06 Detalle de solicitud

Detalle de solicitud | Información general

Detalle de solicitud



Para ver más información de un reembolso, se debe acceder al detalle de solicitud.

Paso a paso para ver el detalle de una solicitud

1. **Ir al Historial de Reembolsos** y presionar sobre la solicitud que se quiera revisar.
2. **En la página de la solicitud**, se podrá ver el estado del reembolso, nombre y RUT del beneficiario, información de la póliza (como el número y tipo), la cuenta de destino para el pago del reembolso y los documentos cargados.
3. También se podrá **descargar el PDF de liquidación**.
4. **Usar el botón "Ver detalle"** para desplegar una vista con información específica del beneficiario y del seguro.