

Manual para la radicación de Siniestros de Vida, Salud y Soat.

Conoce el paso a paso adecuado para:

- Radicar un siniestro o un reembolso
- Validar el estado de tu solicitud
- Adjuntar documentos adicionales en respuesta a solicitudes de documentos

Radicar un siniestro o un reembolso

1.

2.

Ingresa a <u>https://appbpm.hdiseguros.com.co/GM_WEB_PortalV1/</u> sección **Asegurados,** selecciona la opción **Radicar siniestro Vida** y haz clic en ingresar.



Valida la línea de negocio por la cual requieres reclamar: Vida, Salud o Soat.

3. Selecciona el amparo correspondiente al siniestro por el cual necesitas hacer la reclamación en la opción **codificación del documento.**

Radicar siniestro SOAT ~	✓ Información del registro Línea de negocio : SOAT ✓	Codificación del documento :
		Incapacidades permanentes parciales Reclamación por muerte
Ingresar		Solicitudes de reembolsos gastos médic

Radicación de Siniestros de Vida, Salud y Soat

		Realizar registro de solicitu	d		
Radicar siniestro Salud	~	✓ Información del registro Línea de negocio : SALUD ✓	Codificació	ón del documento :	~
Ingresar				Solicitudes auxilio funera Solicitudes de reembolso Solicitudes pago de rent	ario os gastos médicos as hospitalarias
	_				
		Realizar registro de solicitud			
Radicar siniestro Vida	~	✓ Información del registro Línea de negocio : VIDA ✓	Codificación del documento :	Prove Marcia Main	_
				Coaseguro Contrato Colectivo Vida USO	
				Enfermedad Grave	
				Reclamaciones de asegurados de empresas vp para d	efinición en mínimo tiem
Ingresar				Reclamaciones de asegurados de empresas vp para d Reclamaciones renta diaria por hospitalización Reclamación auxilio de maternidad/paternidad	iefinición en mínimo tiem
Ingresar				Rectamaciones de asegurados de empresas vp para d Rectamaciones renta diaria por hospitalización Rectamación audilio de maternidad/paternidad Rectamación por desmembración Rectamación por hoyo en uno	lefinición en mínimo tiem
Ingresar				Reclamaciones de asegurados de empresas vp para d Reclamaciones renta diaria por hospitalización Reclamación audilio de maternidad/paternidad Reclamación por hoyo en uno Reclamación por incapacidad total y permanente Bechamación por incapacidad total y permanente	lefinición en mínimo tiem
Ingresar				Reclamaciones de asegurados de empresas vp para d Reclamaciones renta diaria por hospitalización Reclamación auxilio de maternidad/paternidad Reclamación por desmembración Reclamación por incapacidad total y permanente Reclamación por muerte Reconsideración de objectones	efinición en mínimo tiem

4.

En **Datos del registro**, ingresa tu correo electrónico de contacto, también el correo al cual te gustaría recibir información del siniestro (puede ser el mismo), y el nombre completo del usuario quien realiza la solicitud.

✓ Datos del registro	
Sistema origen: PORTAL	
Correo de confirmación de radicado :	
Correo de notificación :	
Nombre de quien registra :	

5.

En la casilla **Datos del reclamante o prestador de servicios Salud,** selecciona el tipo de identificación, registra el número de identificación correspondiente y el nombre completo del reclamante.

✓ Datos del reclamante o prestador de servicios de salud Tipo de identificación : ¿El reclamante es la misma victima o asegurado? : ○ Si ○ No

Nombre del reclamante :



Si marcaste **Si** en la opción de: ¿El reclamante es la misma victima o asegurado? la casilla **Datos de la víctima o asegurado** se completará automáticamente.

✓ Datos del reclamante o prestador de servicios de salud Tipo de dentificación : ¿El reclamante es la misma victima o asegurado? :	Número de identificación :	Nombre del reclamante :	
✓ Datos de la victima o asegurado : Tipo de identificación :	V Número de identificación :	Nombre de la víctima/asegurado :	

Si marcaste **No**, elige el tipo de identificación, registra el número de identificación correspondiente y el nombre completo del afectado o asegurado.

Datos de la victima o Tipo de identificación :	o asegurado :	∕ Nú	mero de identificación :		Nombre de	la víctima/asegurado :					
7.	En la ca	silla Regist	ro documen	i tos, haz c	lic en A	\gregar.					
Nota: Al momento de cargar los documentos, ten en cuenta las observaciones que allí se indican.											
Registro documentos de Incapacidades permanentes parciales Si desconoce el valor reclamar favor digite el número 0. Importante en la opción devuelto siempre debe quedar marcada en NO. Ingresar la información asociada al documento. El total de archivos no deben sobrepasar un tamaño máximo de: 19 megabytes. Y cada archivo de: 19 megabytes. CAMPO NO PARAMETRIZADO											
# Número No data to display	o de doc. Número d siniestro	e Valor Reclamado	Ciudad	Doc. fisica	Тіро	Imagen	Observación				
- Se han cargado 0.0 Megaby	/tes en total.						Agregar Eliminar				

8.

A continuación, se desplegará una ventana, en la cual deberás ingresar el número de identificación del afectado o asegurado, el valor reclamado sin puntos ni comas; y por último seleccionar la ciudad de donde proviene el reclamo.

#	Número de doc.	Número de siniestro	Valor Reclamado	Ciudad	Doc. física	Тіро	Imagen	Ob	servación
1				×	◉ No ⊖ Si	🔵 Fijo 🔵 Temp.	Cargar archivos		
									•

Importante: No modifiques los campos Doc. Física ni Tipo.





Una vez diligenciada la información anterior, haz clic en la opción **Cargar archivos.**



10.

Cuando te cargue la siguiente ventana, haz clic en **Elegir archivos** y carga los documentos de la reclamación en cualquier tipo de formato.

Adjuntar documentos (Carga Militinle)	
нарс)	Elegir archivos Sin archivos seleccionados
Guardar documentos	
Nom No hay archivos cargados.	bre archivo Acción
	Cerrar

Importante: Los documentos a cargar no pueden superar los 19 megabytes, ya sea en un solo archivo o la suma de varios. Al cargar los documentos, en la parte superior derecha del recuadro podrás ver el tamaño de los adjuntos. Si estos superan la capacidad permitida, intenta comprimirlos antes de cargarlos. **11.** Cuando el documento se haya cargado, se visualizará como **Done.** Haz clic en **Guardar documentos** y posteriormente en **Cerrar.**

Adjuntar documentos (Carga Múltiple)	Formato inscrip 111.63 kB [Elegir archivos] Sin archivos selec	oone x Gua	rdar documentos
	Nombre archivo Formato inscripción de cuentas.pdf	Acción Eliminar	
			Сегтаг
Nota: Recu cargados d	erda validar que tus d e forma correcta en el	ocumentos hayar siguiente aparta	n quedado do:
- 1	Se han cargado 0.1090097427368	164 Megabytes en total.	



En la casilla **Observación,** escribe los comentarios que consideres necesarios para el caso.



Asimismo, en el apartado **observaciones del registro** puedes dejarnos datos adicionales de contacto: números telefónicos o E-mail) o puedes ingresar observaciones adicionales que consideres importantes para el caso, utilizando el botón "Agregar observación" y dando clic en "Aceptar".

✓ Observaciones del registro						
	Responsable	Fecha	Actividad	Тіро		Observación
					Observación	
	user.radiacionExter	30-12-2024 10:35:08 AM	Registro de solicitud	Registro		
			Agrega	ar Observación		

13. Haz clic en el botón **Registrar** y se desplegará la siguiente ventana, deberás confirmar el registro y dar clic en **Aceptar.**



14.

Posteriormente, se generarán dos números: registro y caso, con los cuales puedes consultar el estado de tu reclamación.



Nota: Una vez creado el registro, el sistema enviará automáticamente un correo electrónico desde el buzón **centraldenegocio@hdiseguros.com.co** a la dirección electrónica registrada, donde te confirmarán que la solicitud fue realizada con éxito.

	Hola,									
	Estimado Usuario(a).									
DE COLONBIA	Le informamos que su solicitud quedó registrada a través del portal web.									
VIGILADO SUPERIO	Número de Registro: R2024443790									
	Número de caso	Nombre de Factura								
	20241095610	Formato inscripción de cuentas.pdf								

Valida el estado de tu solicitud

1.

Ingresa a <u>https://appbpm.hdiseguros.com.co/GM_WEB_PortalV1/</u> sección **Asegurados**, selecciona la opción **Consulta el estado del Siniestro** y haz clic en ingresar.

<image/> I consist a set of the set of	Detalles	Registro R2024443790	20241095610	VIDA	Documento Contrato Colectivo	Ciudad BOGOTÁ	Pacientes 1	Siniestro Caso	Registro user.radiacionExter.	30-12-2024 10:37:	documento	Radicador	radicacion	Fecha Fin Caso
<section-header>Solution Consultar el estado del Sines Consultar el estado del Sines Consultar el estado del Sines</section-header>	Detalles	Numero de	Numero de Caso	Linea de Negecie	Tipo de	Cluded	Pasientes	Ciplectre Coco	Usuario de	Facha Bagistra	Fecha de ultimo	Usuario	Fecha y hora	Facha Fin Casa
Consultar el estado del Sine: Consultar el estado del Sine:	llada			Ingresar								Consulta	аг	
Asegurados Aquí podrás realizar el aviso de tu siniestro de salud, SOAT, Vida Grupo, Accidentes Personales y Exequias Q. Puedes consultar la opción Número de registro o Número de caso.			Consulta	r el estado	del Sines	Ĵ		≥ c N	onsultar I umero de F Numero (nformacio Registro : de Caso :	n			
Asegurados		A Sa	quí podrás rea lud, SOAT, Vida	lizar el aviso a Grupo, Accio y Exequias	de tu siniestro dentes Persona	de ales	2.	Pue Nú Nú	edes c mero mero	onsult de reg de cas	ar la o gistro (so.	pción o)	
			A	segurad	os									
				S										

En el espacio **Estado**, podrás visualizar si tu reclamación se encuentra en estado de: **Radicación, Análisis Definidor, Devuelto, Pagado u Objeción.**



Adjuntar documentos adicionales en respuesta a solicitudes de documentos

1.

Si la compañía devolvió tu solicitud por documentos pendientes, puedes anexarlos en el mismo BPM para continuar con la gestión. En este caso, debes revisar tu correo electrónico y buscar la notificación de solicitud de documentos de tu caso, la cual se verá así:

Notificación Solicitud de documentos Caso BPM 2024129994

CentraldeNegocio@hdiseguros.com.co Para O carlos.ballesteros@hdicolombia.com.co CC O siniestros.vida@libertycolombia.com; O Velez Bermudez, Maria Isabel (Colombia) (i) Mensaje reenviado el 22/11/2024 10:08 a. m..





Hola,

VIGILADO

Recibe un fraternal saludo,

Por medio de la presente adjuntamos respuesta efectuada por nuestro equipo de indemnizaciones, con relación a la reclamación presentada:

Caso BPM: 2024129994 Registro: R202458044 Código de seguridad: 16912

Descarga el PDF con la información sobre tu requerimiento, allí tendrás una guía sobre qué hacer y cuales son los documentos que están pendientes para continuar con el estudio de la reclamación.

Dar click aquí para respuesta a la solicitud de documentos.

Nota: Es importante que no contestes este correo electrónico, ya que es una respuesta automática generada por el sistema y en este no serán atendidas tus solicitudes.

Responde la solicitud de documentos:

1

Ingresa a <u>https://appbpm.hdiseguros.com.co/GM_WEB_PortalV1/</u> sección **Asegurados,** selecciona la opción **Respuesta a solicitud de documentos** y haz clic en ingresar.



Allí podrás visualizar los datos de tu siniestro:

Result	ido															
	Detalles	Numero de Registro	Numero de Caso	Linea de Negocio	Tipo de Documento	Ciudad	Pacientes	Siniestro Caso	Usuario de Registro	Fecha Registro	Fecha de ultimo documento	Usuario Radicador	Fecha y hora radicacion	Fecha Fin Caso	Escalado	Estado
1	Ver	R2024443790	20241095610	VIDA	Contrato Colectivo	BOGOTÁ	1		user.radiacionExter.	30-12-2024 10:37:					NO	Devuelto
4																1

A continuación, haz clic en **Ver** y se abrirá el BPM donde podrás visualizar todos los datos del caso.



Nota: Prestar la atención al aviso que te arroja la pantalla, para que, al terminar el proceso nuestros analistas puedan visualizar los documentos y comentarios que cargaste. Cierra la ventana en la **X** y continúa.



En el apartado Registro de documentos haz clic en cargar archivos.

Registro de documentos						
Número de doc.	Número de pacientes	Ciudad	Multifactura	Doc. física	Тіро	Devuelto
38794516	1	BOGOTÁ - Bogotá D.C	No	No		Si
Nombre archivo		Usuario	Fecha de carga	Activ	dad	Descargar
Formato inscripción de cuentas.pdf	u	ser.radiacionExternaSiniestro	30-12-2024 10:37:14 AM	Registro d	e solicitu	Descargar
Formato inscripción de cuentas.pdf		mariai.velez	30-12-2024 11:41:32 AM	Radica	ición	Descargar
Cargar archivos						

5.

A continuación, se desplegará una ventana emergente, haz clic en **Elegir archivo**, busca el archivo con la respuesta a la solicitud y enseguida lo seleccionas.

	Continuar		
	Se realizó el registro de los casos de manera satisfa R2024443790 .	ctoria. El núm	ero de registro es
	Los números de caso creados son:		
			Aceptar
Carga de	e documentos		
Adjuntar Para Agr	documentos (Carga) Elegir archivo No se eligió ningún archivo		
Observad	Observación		Agroga al comontario que
Guard	dar documentos		consideres importante para el siniestro o simplemente
	Nombre archivo Acción		la descripción del archivo a
•	Formato inscripción de cuentas.pdf	_	cargar y haz clic en Guardar documentos.
	Terminar		

- En este punto podrás ver el archivo cargado, también podrás cargar varios archivos en la opción Elegir archivo.
- En caso de que te hayas equivocado, puedes eliminar el archivo en la opción Eliminar.
- Finalmente, haz clic en **Terminar** y guedarán . cargados los documentos correspondientes.

Nombre archivo	Acción	
Formato inscripción de cuentas.pdf	Eliminar	
4	•	
	Terminar	

De esta forma, podrás visualizar tu documentación adicional cargada:

Nombre archivo	Usuario	Fecha de carga	Actividad	Descargar
Formato inscripción de cuentas.pdf	user.consultaExterna	30-12-2024 11:52:14 AM	Consultar Informació	Descargar
Cargar archivos				

• Si no tienes documentos adicionales para cargar, puedes omitir los pasos 4 y 5.

En el apartado **observaciones** puedes adicionar comentarios adicionales que consideres importantes, si no tienes comentarios adicionales puedes omitir este paso.

ciones							
	Resp	onsable	Fecha	Actividad	Tipo		Observación
	user.radi	iacionExter	30-12-2024 10:37:14 AM	Registro de solicitud	Caso	Observación	
	user.radi	iacionExter	30-12-2024 10:37:14 AM	Registro de solicitud	Registro	Observación	
				Agrega	r Observación		
	Agreg	ar Observació	n				
	Resp	onsable: user.o	consultaExterna				
	A	ctividad: Cons	ultar Información				
	Obse	ervación: Adjun	to documentación				
		adicio	onal.				
				1.			
			Aceptar Cancel	аг			
				_			
Responsable	Fecha	Actividad	Тіро	Obse	rvación		
user.consultaExterna	30-12-2024 11:54:29 AM	Consultar Información	Ac Caso	djunto documentación adicional			
						11	

7.

6.

Para finalizar, haz clic en la opción **Enviar** al final del formulario.

Importante: Para que tu caso pueda ser atendido nuevamente, es fundamental que elijas esta opción, ya que, si no la seleccionas, la compañía no podrá visualizar los documentos adicionales para darte una nueva respuesta.



Líneas de atención

- **(S)** WhatsApp: +57 316 482 1802
- () Desde tu celular: #224
- ⟨**₽** En Bogotá: (601) 307 7050
- 🛞 Línea nacional: 018000 113 390

hdiseguros.com.co



TÉNGALO POR SEGURO