

### Guía para la Radicación de Cuentas Médicas



#### Conoce el paso a paso adecuado para:

- Radicar facturas por prestación de servicios médicos
- Validar el estado de tus solicitudes
- Adjuntar documentos adicionales por devoluciones o solicitudes

#### Radica facturas por prestación de servicios médicos

## **1.** Después de realizar la facturación de los servicios prestados, organiza la siguiente información con el fin de tenerla lista al momento de realizar la radicación de tus facturas:

- Al cargar los documentos en la parte superior derecha de la ventana, podrás ver el tamaño de los adjuntos. Si estos superan la capacidad permitida de 19 megabytes, intenta comprimirlos antes de cargarlos de nuevo.
- Es permitido un solo archivo PDF o una sola carpeta comprimida en zip por factura y estar adjuntos tanto la factura como sus respectivos soportes. No se deben cargar en archivos separados.
- El archivo PDF o la carpeta comprimida, debe ir nombrada únicamente con el número de la factura, si tiene prefijo se debe incluir.
- Deberás diligenciar el archivo de Excel
   EstructuraDetalleFacturasMasiva, con la información solicitada de cada uno de los usuarios atendidos. Ten en cuenta que, este archivo es de uso exclusivo para línea de negocio Salud y se debe cargar cuando corresponda a una reclamación de la factura multipaciente.

rchivo Inicio	Insertar Dibujar	Disposición de página	Fórmulas Dato	s Revisar Vista	Automatizar Program	nador Ayuda		Come	ntarios	d Compartir
Pegar 💰 🗸	$\begin{array}{c c} \hline Calibri & & \\ \hline \mathbf{N} & K & \underline{S} & \\ \hline \mathbf{N} & K & \underline{S} & \\ \hline \mathbf{N} & & \\ $	T → T = = = the the second se	General \$ ~ % 00 ☆0 _00 Is Número	<ul> <li>Formato condi</li> <li>Dar formato co</li> <li>Estilos de celda</li> <li>Estilos</li> </ul>	icional × III Inserta pomo tabla × III Elimin a × III Forma Celda	ar · $\sum$ · $\frac{1}{2}$ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Confidencialidad Confidencialidad	Complementos Complementos	Analizar datos	
)20 V	$: \times \checkmark f_x \checkmark$									
A	В	С	D	E		F	G	н		1.1
NUMERO_FACT	URA CODIGO_CIUDAD	CODIGO_DEPARTAMENTO	TIPOID_FALLECIDO	NUMEROID_FALLECIDO	NOMBRE_FALLECIDO		VALOR_RECLAMA	ADO NUMERO_SI	NIESTRO	
SFE7330	1	1	1 36	1.143.951.920	JUAN PEREZ		\$ 1.500.00	0,00		
SFE7331	1	1	1 36	1.143.951.921	SONIA MARQUEZ		\$ 2.000.00	0,00		

## Paso a paso para el diligenciamiento del archivo de Excel EstructuraDetalleFacturasMasivas

- Número de factura: Diligenciar el número de la factura, si tiene prefijo debes incluirlo. En caso que hayan varios pacientes en una misma factura, el número de la factura se deberá repetir para todos los pacientes.
- Código de ciudad y código del departamento : Validado en la página CIUDADES.
- Tipo de ID del paciente: Valídalo en la página TIPOS ID.
- Número ID del paciente: Diligencia el documento de identidad, sin puntos.
- Nombre del paciente: Diligenciar el nombre completo del fallecido con letra mayúscula sostenida.
- Valor reclamado: Es necesario ingresar el valor total de la factura, después del copago, sin signo pesos ni puntos.
- Número de siniestro: Este campo deberás dejarlo en blanco y sin diligenciar.

#### Información importante:

- Cada número de factura registrada en el archivo Excel debe coincidir con el nombre de las facturas asociadas.
- Todas las facturas del Excel deben contar con al menos un paciente.
- Un paciente no debe estar repetido dentro de una misma factura.
- Ningún campo debe estar vacío, excepto el campo Número de siniestro.
- Las únicas extensiones archivos permitidas para el archivo son: XLS y XLSX.

2.

Ingresa a <u>https://appbpm.hdiseguros.com.co/GM\_WEB\_PortalV1/</u> sección **Prestador de servicios salud / Funerarios,** selecciona la opción **Radicar factura (Salud, AP, SOAT)** y haz clic en ingresar.



3.

Un vez ingreses al módulo en la opción **Línea de negocio**, selecciona el producto contratado según corresponda: Salud, AP (Accidentes Personales/Vida) o SOAT y en la opción **Codificación del documento**, selecciona **Facturas**.



#### 4.

Posteriormente, se desplegará el formulario **Datos del registro**, en el cual debes registrar:

- Correo de confirmación de radicado: correo electrónico de la persona responsable del área de facturación.
- Correo de notificación: correo electrónico del área responsable de facturación para recibir la notificación de los números de casos asociados a devoluciones, objeciones, solicitudes de documentos y glosas.
- Nombre de quien registra
- Correo de notificación al facturador electrónico: facturaelectronica@hdiseguros.com.co

Realizar registro de solicitud	
✓ Información del registro Línea de negocio : SOAT ✓ Codificación del document	nto : Facturas 🗸
≥ Datos del registro	
Sistema origen: PORTAL	Fecha de registro : 22-01-2025 09:55:59 AM
Correo de confirmación de radicado :	
Correo de notificación :	
Nombre de quien registra :	

#### Datos del reclamante o prestador de servicios:

- Tipo de identificación.
- Número de identificación, en caso de ser un NIT, se deben ingresar los 10 dígitos, incluido el digito de verificación.

∠Datos del reclamante o prestador de servicios de salud	
Tipo de Número de identificación :	Nombre del reclamante :

#### 5.

A continuación, procede a cargar las facturas: en el campo **Registro documentos de Facturas,** debes realizar el cargue de las facturas del al siguiente manera:

Haz clic en Elegir archivos

Registro documentos de Facturas		
Si desconoce el valor reclamar favor dig Importante en la opción devuelto siemp Ingresar la información asociada al docu Si corresponde a solicitud de carter	ite el número 0. re debe quedar marcada en NO. Imento. El total de archivos no deben sobrepasar un tamaño máxim a cargue aquí su carta y archivo excel con la relación de fac	no de: 19 megabytes. Y cada archivo de: 19 megabytes. cturas de las cuales desea conocer el estado.
Adjuntar documentos (Carga Múltiple)		
	Elegir archivos Sin archivos seleccionados	
Guardar documentos		

 Selecciona todas las facturas a radicar. Cada factura debe llevar por nombre el número de la factura, ten en cuenta que la única extensión permitida es .PDF y haz clic en Guardar documentos:

FVCF433691.PDF				
FVCF467579.PDF			Abrir	
Adjuntar documentos (Carga Múltiple)	FVCF433691.PDF FVCF467579.PDF	2.46 MB 5.04 MB	Done Done	× ×
	Elegir archivos	Sin archivos s	seleccionado	os
Guardar documentos				

- Al guardar las facturas podrás visualizarlas en la parte inferior.
- En el campo Valor Reclamado, registra el valor que corresponda a cada factura, sin puntos ni comas y marca todas las facturas.
- Una vez entre en vigencia la norma de la facturación electrónica se deben diligenciar los dos campos adicionales: Fecha de atención y CUV.

	#	Número de Factura	Valor Reclamado	FECHA ATENCION USUARIO	CUV	Observación
<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	1	FVCF433691	63400	100		Se carga el archivo FVCF433691.PDF.pdf
<ul> <li>Image: A start of the start of</li></ul>	2	FVCF467579	55100	₿ <mark>0</mark>		Se carga el archivo FVCF467579.PDF.pdf

 Si quieres eliminar un archivo ya cargado, haz clic en el en la casilla de verificación y luego en el botón Eliminar.

 #	Número de Factura	Valor Reclamado	FECHA ATENCION USUARIO	Fliminer
1	FVCF433691	63400	20	Eliminar

#### 6.

Carga el archivo **FURIPS** o **FURTRAN**, este debe estar en extensión TXT y haz clic en **Guardar archivos**.

Registro de Document Tener en cuenta que los	o <b>s Furips o Furtrans</b> archivos FURIPS o FURTRANS deben ser de extensión TXT. Luego	de adjuntar el/los archivo(s) y dar clic en el botón "Guardar archivos"
Adjuntar documentos :	P	
	Elegir archivos Sin archivos seleccionados	
Guardar archivos		

#### 7.

Después de guardar el archivo, recuerda seleccionar el tipo de archivo al que pertenece.

Guardar archivos		
Nombre archivo	Тіро	Acción
furips 1.txt		Eliminar
	FURIPS 1	
Ole i tra i tra i tra i	FURIPS 2	

8.

Así mismo, carga el archivo de Excel junto a cada una de las facturas a radicar en el campo **Inclusión de pacientes por archivo Excel,** únicamente para la línea de negocio salud-facturas multipaciente.

✓ Inclusión de pacient	es por archivo excel	
Adjuntar Archivo Excel:		Eliminar
	Elegir archivos Sin archivos seleccionados	

Nombre del Documento EstructuraDetalleFacturasMasivas.xlsx 9. En el campo **Observaciones del registro**, puedes registrar notas relacionadas con las facturas agregadas u observaciones adicionales. Para registrarlas, haz clic en **Agregar Observación**, registra la observación y enseguida clic en **Aceptar.** Si no tienes observaciones, omite este paso.

≥ Observaciones del registro					
	Responsable	Fecha	Actividad	Тіро	Observación
	No hay observaciones regist	tradas.			
			Agreg	ar Observación	
		r		_1	
		Agregar Observa	ción		
		Responsable: CC	10783688061		
		Actividade Da	aistro do colicitud		
		ACUVIDAD: RE	gistro de solicitud		
		Observación:			
				_	
			Aceptar Ca	incelar	



A continuación, haz clic en el campo Registrar.

• En la opción **Confirmar registro**, haz clic en **Aceptar**.



11.

Se generará un número de registro general, para el conjunto de facturas y un número de caso para cada una de las facturas radicadas; con estos datos, podrás consultar el estado de tu reclamación. Finalmente, haz clic en **Aceptar** para terminar el registro.

Continuar		
Se realizó el registro de lo	s casos de manera satisfactoria. El núm	ero de registro es R2024424882.
Los números de c o Caso 202· o Caso 202·	aso creados son: 41049678 41049679	
		Acostar

**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.

Centraldel Para © Velez,	√egocio@I Isabel	ndiseguros.com.co		S (S) → 1	<b>)</b> 2:31 p. m
<ol> <li>Si hay problemas con el</li> </ol>	modo en que se	muestra este mensaje, haga clic a	quí para verlo en un e	explorador web.	
		SEGUROS		_	
Est	mado Usuario(a	a).		A R M M M M M M M M M M M M M M M M M M	
		a su solicitud quedó registrada a	travée del portal web	eko cono	
Lei	ntormamos que	o: P2024424002	naves det portat web	2 100	
Lei	niormamos qui	o: R2024424882	naves der portar web	r, obrida	
Le i Nú	nero de Registr mero de caso	o: R2024424882 Nombre de Factura	laves det portat web	r Bandor	
Le i Núr 20	nero de Registr mero de caso 241049678	o: R2024424882 Nombre de Factura SFE7331.pdf	laves det portat web	* 09115	

#### 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.

			X										
		A	segurad	os									
	A Sa	uquí podrás rea alud, SOAT, Vid	alizar el aviso a Grupo, Acci y Exequias	de tu siniestro ( dentes Persona	de Iles	2.	Pue Nú Nú	edes c mero mero	onsult de reg de cas	tar la o gistro ( so.	pción ว	1	
		[			7		⊠ Co Nu	onsultar I Imero de F Numero d	nformacio Registro : de Caso :	n			
	L	Consulta	ar el estado	del Sines							Consulta	ar	
	-		Ingresa										
ltado	_												
Detalles	Registro R2024443790	Numero de Caso 20241095610	Linea de Negocio VIDA	Documento Contrato Colectivo	Ciudad BOGOTÁ	Pacientes	Siniestro Caso	Usuario de Registro user.radiacionExter.	Fecha Registro	Fecha de ultimo documento	Usuario Radicador	Fechà y hora radicacion	Fecha Fin Caso

En el casilla **Estado**, podrás visualizar si tu reclamación se encuentra en estado de: **Radicación, Devuelto, Finalizado.** 



#### Adjuntar documentos adicionales en respuesta a solicitudes de documentos

1.

Si la compañía devolvió tu factura porque no cumple los requisitos de ley o por documentos pendientes, puedes anexar la nueva factura o documentos pendientes 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:

Notifica	ación Devolución Caso BPM 20241049678
	CentraldeNegocio@hdiseguros.com.co $\bigcirc$ $\checkmark$ $\checkmark$ $\checkmark$ Para $\bigcirc$ Velez, Isabel1:53 p. m.CCCO_Siniestros Vida
Si hay pi	roblemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. E7331.pdf MB
	Adjunto a este correo, se remite notificación del documento mencionado en el asunto.
	En este documento se detalla el trámite de la Factura o Solicitud de reembolso Caso BPM # 20241049678. Con registro R2024424882 y código de seguri- dad79502.
	Para subsanar las causales que originaron la solicitud de documentos, glosa, devolución u objeción, favor adjuntar copia de este documento ingresando a nuestro portal haciendo <u>click aquí</u> , diligenciando los datos solicitados y ad-

**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:**

Ingresa a <u>https://appbpm.hdiseguros.com.co/GM\_WEB\_PortalV1/</u> sección **Prestador de servicios salud / Funerarios,** selecciona la opción **Gestionar facturas devueltas o solicitud de documentos** y haz clic en ingresar.



Allí podrás visualizar los datos de tu siniestro:

Resulta	do															
	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	Activic	ad	Descargar
Formato inscripción de cuentas.pdf	u	ser.radiacionExternaSiniestro	30-12-2024 10:37:14 AM	Registro de	solicitu	Descargar
Formato inscripción de cuentas.pdf		mariai.velez	30-12-2024 11:41:32 AM	Radicad	ión	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 satisfacto	ria. El número de registro es
Los números de caso creados son: • Caso 20241095610	
	Aceptar
rga de documentos	
a Agregar documentos primero se debe escribir una observación. servación Observación	
Guardar documentos	<ul> <li>Agrega el comentario que consideres importante para el siniestro o simplemente</li> </ul>
Nombre archivo Acción	la descripción del archivo a
Formato inscripción de cuentas.pdf	cargar y haz clic en <b>Guarda</b> 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 quedarán 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							
	Res	ponsable	Fecha	Actividad	Tipo		Observación
	user.rad	liacionExter	30-12-2024 10:37:14 AM	Registro de solicitud	Caso	Observación	
	user.rad	liacionExter	30-12-2024 10:37:14 AM	Registro de solicitud	Registro	Observación	
				Agrega	r Observación		
	Agreg	jar Observació	ón				
	Res	ponsable: user.	.consultaExterna				
	4	Actividad: Cons	sultar Información				
	Obs	ervación: Adju	nto documentación				
		adici	onal.				
				11			
			Aceptar Cancel	ar			
				_			
Responsable	Fecha	Actividad	Тіро	Obse	rvación		
user.consultaExterna	30-12-2024 11:54:29 AM	Consultar Informaciór	Ar Caso	djunto documentación adicional			
L						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