

Cigna

HERRAMIENTA PARA PRESENTAR SOLICITUDES DE REEMBOLSO EN INTERNET

Manual

HERRAMIENTA PARA PRESENTAR SOLICITUDES DE REEMBOLSO EN INTERNET

ÍNDICE

Introducción	3
Vista de solicitudes de reembolso	3
Enviar una solicitud de reembolso	4
1. Paso 1: Información sobre su solicitud de reembolso	4
2. Paso 2: Añadir facturas	5
3. Paso 3: Datos de pago	5
4. Paso 4: Confirmación	6
Fotografías de los comprobantes	7
Preguntas frecuentes	7
Sugerencias para presentar una solicitud de reembolso sin inconvenientes	7

INTRODUCCIÓN

Ahora, la presentación de solicitudes de reembolso es más rápida y fácil gracias al asistente de sus páginas web personales, una herramienta inteligente que rellena previamente sus datos. Todo lo que tiene que hacer es seguir los pasos que se le proponen durante el procedimiento.

A continuación le ofrecemos una completa guía que le ayudará a sacar el máximo partido de esta herramienta.

PACIENTE	FECHA	TIPO	IMPORTE	SITUACIÓN
JONES ADAM 01/01/1981	09/10/2017	En línea	766,00 ZAR	Recibida
JONES ROSE 10/02/1989	05/10/2017	Por correo postal	1400,00 ZAR	Esperando la solicitud de reembolso en papel
JONES ADAM 01/01/1981	03/10/2017	En línea	100,00 MDL	Recibida
JONES ADAM 01/01/1981	30/09/2017	En línea	50,00 E	Recibida
SMITH ANDREA 12/12/1983	29/09/2017	En línea	20,00 EUR	En curso

Vista de solicitudes de reembolso

1. Las opciones posibles de **tipo de solicitud de reembolso** son:
 - **Por correo postal:** si desea enviar las facturas asociadas a esta solicitud de reembolso por correo postal.
 - **En línea:** si elige enviar las facturas asociadas a esta solicitud de reembolso a través de Internet.
 - **Información adicional:** significa que una solicitud de reembolso presentada anteriormente no tenía todos los documentos o información necesarios.
2. La vista de solicitudes de reembolso ahora también muestra el **importe** del reembolso solicitado.

3. A la derecha aparecen **iconos azules** que indican las **acciones posibles** para la solicitud de reembolso:

- **Modificar:** permite editar y finalizar una solicitud de reembolso. Solo se aplica a los borradores de solicitud de reembolso.
- **Descargar:** permite descargar un resumen de la solicitud de reembolso.
- **Eliminar:** elimina una solicitud de reembolso. Solo se aplica a los borradores o las solicitudes de reembolso enviadas por correo postal.
- **Detalle de reembolso:** ofrece un vínculo al detalle de reembolso correspondiente. Solo se aplica a las solicitudes de reembolso tramitadas.
- **Enviar información no suministrada:** permite presentar información que anteriormente no se había enviado. Solo está disponible para aquellas solicitudes de reembolso ya tramitadas que requieran alguna acción por su parte.

4. Las solicitudes de reembolso pueden tener uno de los siguientes **estados**:

- **Borrador**: esta solicitud de reembolso todavía no ha sido finalizada. Se permiten 5 borradores como máximo.
- **Esperando la solicitud de reembolso en papel**: una solicitud de reembolso por correo postal se ha realizado correctamente; estamos a la espera de recibir dicha solicitud junto con todos los comprobantes.
- **Enviada**: esta solicitud de reembolso ha sido enviada correctamente a través de Internet.
- **Recibida**: hemos recibido la solicitud de reembolso correctamente.
- **En curso**: la solicitud de reembolso ha sido asignada a un Analista de solicitudes. Cuando finalice la revisión de dicha solicitud, recibirá un detalle de reembolso.
- **Procesada**: hemos tramitado su solicitud de reembolso de gastos médicos. Los detalles de reembolso ya están disponibles.
- **Cerrada**: el estado "Cerrada" significa que los documentos presentados no se pudieron tramitar como una solicitud de reembolso. Por ejemplo, si ha presentado los mismos documentos dos veces, el segundo conjunto de documentos se considerará cerrado.
- **Reenviada**: hemos recibido su solicitud de reembolso de gastos médicos, que ha sido reenviada al pagador o al responsable de su tramitación.

JONES ADAM 01/01/1961	09/10/2017	En línea	766,00 ZAR	● Recibida	↓
JONES ROSE 10/02/1989	05/10/2017	Por correo postal	1400,00 ZAR	● Esperando la solicitud de reembolso en papel	↓ ✕
JONES ADAM 01/01/1961	03/10/2017	En línea	100,00 MDL	● Recibida	↓
JONES ADAM 01/01/1961	30/09/2017	En línea	50,00 B	● Recibida	↓
SMITH ANDREA 12/12/1963	29/09/2017	En línea	20,00 EUR	● En curso	↓
JONES ADAM	02/09/2017	Otro		● Recibida	↓

Hemos recibido su solicitud de reembolso de gastos médicos, que será tramitada en breve.

Al pasar el cursor del ratón sobre un estado aparece la descripción correspondiente.

5. Las solicitudes de reembolso tramitadas (posteriores al 01/01/17) que requieran alguna acción por su parte aparecerán resaltadas en amarillo. En estas solicitudes de reembolso, utilice la función '**Enviar información no suministrada**' para facilitarnos dicha información. Puede añadir una observación o enviar documentos.

ADAM JONES 01/01/2017 03/05/2017 Otro ● Procesada

Falta información MUY BIEN, LO ENTIENDO

Por favor, compruebe el detalle de reembolso para saber qué debe hacer. Puede enviar la información o documentos requeridos haciendo clic en el icono 'Enviar información no suministrada'.

ENVIAR UNA SOLICITUD DE REEMBOLSO

El asegurado debe seguir estos cuatro pasos para presentar una solicitud de reembolso:
Información sobre la solicitud de reembolso -> Añadir facturas -> Datos de pago -> Confirmación

ENVÍO DE UNA SOLICITUD DE REEMBOLSO

¿NECESITA AYUDA?
* Campo obligatorio

un pago

uede

er en caso

1
2
3
4

Información sobre su solicitud de reembolso
Añadir facturas
Datos de pago
Confirmación

¿CÓMO DESEA PRESENTAR LA SOLICITUD DE REEMBOLSO? *

EN LÍNEA (RECOMENDADO)

¿Cómo funciona?

- ✓ Cumplimenta este formulario en línea.
- ✓ Escanee y envíe las facturas.
- ✓ Presente la solicitud de reembolso en línea.

POR CORREO POSTAL

¿Cómo funciona?

- ✓ Cumplimenta este formulario en línea.
- ✓ Imprima el resumen de la solicitud de reembolso.
- ✓ Envíe la solicitud de reembolso por correo postal.

¿A QUIÉN CORRESPONDE LA SOLICITUD DE REEMBOLSO? *

La información es incorrecta? Por favor, contáctenos.

JONES ADAM - 01/01/1961

PASO 1: Información sobre su solicitud de reembolso

- Seleccione cómo desea presentar la solicitud de reembolso: en línea o por correo postal.
- En el menú desplegable, seleccione a quién corresponde la solicitud de reembolso. Si desea solicitar un reembolso para una persona que todavía no está asegurada (un dependiente nuevo o un recién nacido, etc.), seleccione 'Añadir un asegurado nuevo'.
- Indique si la solicitud de reembolso está cubierta (parcialmente) por otro seguro o algún seguridad social nacional.
- Indique si la solicitud de reembolso está relacionada con un accidente. Esta opción mostrará nuevas preguntas sobre el accidente en el paso 2.

ENVÍO DE UNA SOLICITUD DE REEMBOLSO

SOLICITUD DE REEMBOLSO EN LÍNEA PARA JONES ADAM - 01/01/1981 ¿NECESITA AYUDA? * Campo obligatorio

Información sobre su solicitud de reembolso **Añadir facturas** Datos de pago Confirmación

FACTURAS

#	FECHA	IMPORTE	TIPO DE TRATAMIENTO	DOCUMENTOS
1	16/10/2017	100,00 EUR	Imaging	1

Añadir otra factura

Paso anterior **SIGUIENTE PASO**

GUARDAR COMO BORRADOR
Puede guardar estos datos y finalizar la solicitud de reembolso más adelante.

PASO 2: Añadir facturas

- › Cumplimente los detalles de la primera factura (fecha, importe, divisa...). Las preferencias de divisa y el país de tratamiento se guardarán para próximas facturas.
- › En las solicitudes de reembolso presentadas a través de Internet, puede arrastrar y colocar archivos en el cuadro provisto.
- › Requisitos para los archivos enviados:
 - › Extensiones de archivo admitidas: .pdf, .jpg, .jpeg, .tif, .tiff, .gif y .png.
 - › El tamaño máximo de los archivos es de 10 MB.
- › El cuadro azul ofrece información sobre los comprobantes, respecto al tipo de atención seleccionado.
- › Una vez guardada la primera factura, puede añadir otras facturas para el mismo asegurado. Una solicitud de reembolso puede contener como máximo 25 facturas.
- › Si la solicitud de reembolso está relacionada con un accidente, aparecerán más preguntas. Si ya nos ha facilitado los datos del accidente, puede omitir este paso.

ENVÍO DE UNA SOLICITUD DE REEMBOLSO

SOLICITUD DE REEMBOLSO EN LÍNEA PARA JONES ADAM - 01/01/1981 ¿NECESITA AYUDA? * Campo obligatorio

Información sobre su solicitud de reembolso Añadir facturas **Datos de pago** Confirmación

¿CÓMO DESEA RECIBIR EL REEMBOLSO? *

CHEQUE - DKK
Plantin En Moretuslei 299
2018 ANTWERPEN
BÉLGICA

CHEQUE - DKK
Plantin En Moretuslei 299
2018 ANTWERPEN
BÉLGICA

¿Incorrecto? Actualice sus preferencias de pago.

PASO 3: Datos de pago (si procede)

- › Solamente aparece si puede administrar los datos del pago en la sección 'Mi perfil'.
- › Si solo tiene disponible un conjunto de datos de pago, estará previamente seleccionado. Si dispone de dos conjuntos de datos de pago, puede seleccionar uno de ellos.
- › Si los datos del pago son incorrectos o no se han suministrado, puede actualizar dichos datos en la sección 'Mi perfil'. Se creará un borrador de la solicitud de reembolso, que puede modificar en la vista de solicitudes de reembolso.

IMPORTE TOTAL DEL REEMBOLSO SOLICITADO: 100,00 EUR

DATOS DE PAGO

Cheque - DKK
Plantin En Moretuslei 299
2018 ANTWERPEN
BÉLGICA

[Modifica](#)

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Para facilitar una gestión fluida del contrato y/o de la solicitud de reembolso, y únicamente con este fin, doy por la presente mi consentimiento específico en cuanto al procesamiento de mis datos médicos o de los datos médicos de los miembros de mi familia (artículo 7 de la ley belga del 8 de diciembre de 1992 sobre la protección de la privacidad). Declaro que la información anterior es a mi leal saber y entender correcta y verdadera. La presentación de solicitudes de reembolso falsas o de información engañosa o la ocultación de información relacionada con ellas es un delito punible por la ley. Por la presente confirmo que he leído y entiendo completamente la [Política de privacidad de Cigna](#) y otorgo mi consentimiento al tratamiento de mis datos personales (incluidos los datos médicos) según su definición en la [Política de privacidad de Cigna](#).

[Paso anterior](#) **ENVIAR SOLICITUD DE REEMBOLSO** [GUARDAR COMO BORRADOR](#)

PASO 4: Confirmación

- Este paso le permite revisar la solicitud antes de terminarla. Puede hacer clic en los iconos de edición para retroceder a los pasos anteriores y efectuar los cambios que necesite.
- Aquí también aparecerán los Términos y condiciones. Debe aceptar dichos términos para poder finalizar la solicitud de reembolso (si la envía por correo postal) o presentarla (a través de Internet).

Cuando finalice el paso 4, aparecerá un cuadro emergente y se actualizará la vista de solicitudes de reembolso.

Para las solicitudes presentadas a través de Internet

Un mensaje le comunica que hemos recibido correctamente la solicitud de reembolso, y también le indicará el periodo de retención de las facturas originales. Sus solicitudes se añadirán a la vista de solicitudes de reembolso, desde donde podrá descargar todos los datos de la solicitud.

¡MUCHAS GRACIAS! X

LA SOLICITUD DE REEMBOLSO HA SIDO ENVIADA CORRECTAMENTE.

Ahora puede llevar un seguimiento de su situación en la vista de solicitudes de reembolso. Conserve los documentos originales durante 6 meses para fines de auditoría.

IR A LA VISTA DE SOLICITUDES DE REEMBOLSO [Añadir otra solicitud de reembolso](#)

Para las solicitudes enviadas por correo postal

El mensaje incluye un vínculo para descargar el resumen de la solicitud e instrucciones adicionales. En la vista de solicitudes de reembolso puede descargar el resumen de la solicitud. Cuando recibamos la solicitud de reembolso, el resumen será sustituido por los datos completos de dicha solicitud.

YA CASI HEMOS TERMINADO. X

¿QUE HACER A CONTINUACION?

1. Descargue e imprima el resumen de la solicitud de reembolso.
2. Firmelo.
3. Envíe el resumen de la solicitud de reembolso junto con los comprobantes originales por correo postal.
4. Puede seguir los progresos de su solicitud en línea.

DESCARGAR SOLICITUD DE REEMBOLSO [Ir a la vista de solicitudes de reembolso](#)

Observación: el resumen de la solicitud de reembolso solo contiene parte de la información facilitada a través de internet. Se ha enviado a Cigna toda la información. El resumen de la solicitud de reembolso también está disponible en la vista de solicitudes de reembolso para su futura consulta.

FOTOGRAFÍAS DE LOS COMPROBANTES

¿Quién puede solicitar reembolsos con la aplicación para móviles Cigna Health Benefits?

Solo pueden solicitar reembolsos con la aplicación para móviles Cigna Health Benefits aquellos asegurados cuyo plan tenga activada la solicitud de reembolso a través de Internet.

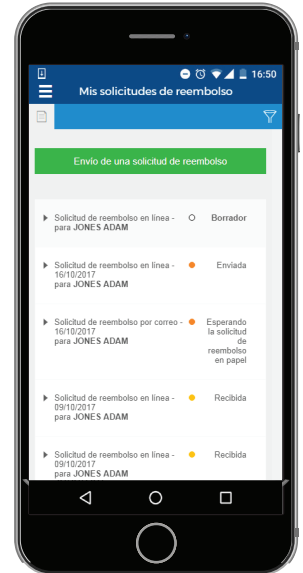
¿Hace falta actualizar la aplicación para móviles Cigna Health Benefits?

Sí, para poder presentar solicitudes con fotografías de los comprobantes, tiene que actualizarse a la última versión (a partir de la v2.0). Si tiene acceso a este servicio, pero la aplicación no está actualizada, aparecerá un mensaje en la aplicación.

Puede encontrar más información sobre esta aplicación e instrucciones de descarga en: <https://www.cignahealthbenefits.com/es/cignahealthbenefitsapp>

¿Cómo se puede presentar una solicitud de reembolso con la aplicación para móviles?

El procedimiento que se sigue en la aplicación para móviles es el mismo que en las páginas web personales. Haga clic en el botón 'Mis últimas solicitudes' de la página principal para ver la vista de solicitudes de reembolso y comenzar a solicitar el reembolso.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Dónde están los antiguos formularios de solicitud de reembolso en PDF de mis páginas web personales?

La nueva herramienta para presentar solicitudes de reembolso online sustituye a los antiguos formularios en PDF. Puede utilizar la nueva herramienta para presentar solicitudes de reembolso por correo postal.

¿Y si surge algún problema durante el uso de la nueva herramienta de solicitud de reembolso?

Por ejemplo:

- No puede modificar un borrador.
- No puede presentar información adicional.
- No encuentra un detalle de reembolso.
- No encuentra dónde descargar un resumen de solicitud de reembolso.

Estos problemas pueden deberse al navegador o bien a restricciones de la empresa, si está utilizando la red de su organización. Le aconsejamos que pruebe con otro navegador (p.ej. Google Chrome, Firefox, etc.) u otro equipo (en el trabajo o en su domicilio).

Si estas sugerencias no resuelven el problema, póngase en contacto con nosotros.

SUGERENCIAS PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD DE REEMBOLSO SIN INCONVENIENTES

- Asegúrese de que cuenta con **toda la información** necesaria antes de empezar.
- Para una solicitud de reembolso online, **escanee todos los comprobantes** antes de empezar.
- Cuando escriba el nombre de un asegurado nuevo, utilice únicamente **caracteres latinos**. En este campo no se acepta caracteres especiales.
- Puede **guardar una solicitud de reembolso** para **terminarla en otro momento**.