

Nuevo **Mi Bupa**

¡Cambiamos para hacerte
la vida más fácil!

Mi Bupa FAQ

¿Qué mejoras incluye la nueva versión Mi Bupa?

Mejoras a la versión **Web** para **Agentes** y **Asistentes**:

- Actualización de la experiencia de usuario general
- Nuevo **dashboard** con acceso a los principales indicadores
- Vista simplificada de todos los procesos desde: **Mi póliza**
- Acceso a histórico de cambios de póliza
- Acceso a interacciones en cambios de póliza
- Proceso de reembolso con reducción de proceso a 4 pasos
- Habilidad de guardar un reembolso que no se ha terminado (Borrador)
- Habilidad de copiar un reembolso realizado (Copiar reembolso)
- Visualización de documentos cargados en todos los procesos
- Acceso a uso de deducible
- Cambio de cartera

El cambio estará en vivo a partir del **23 de mayo de 2024**.

Proceso de Registro

El proceso de registro y manejo de contraseñas no cambia en esta versión.

Todos los usuarios Agente o Asistente serán redirigidos a la nueva Mi Bupa tan pronto ingresen sus credenciales.

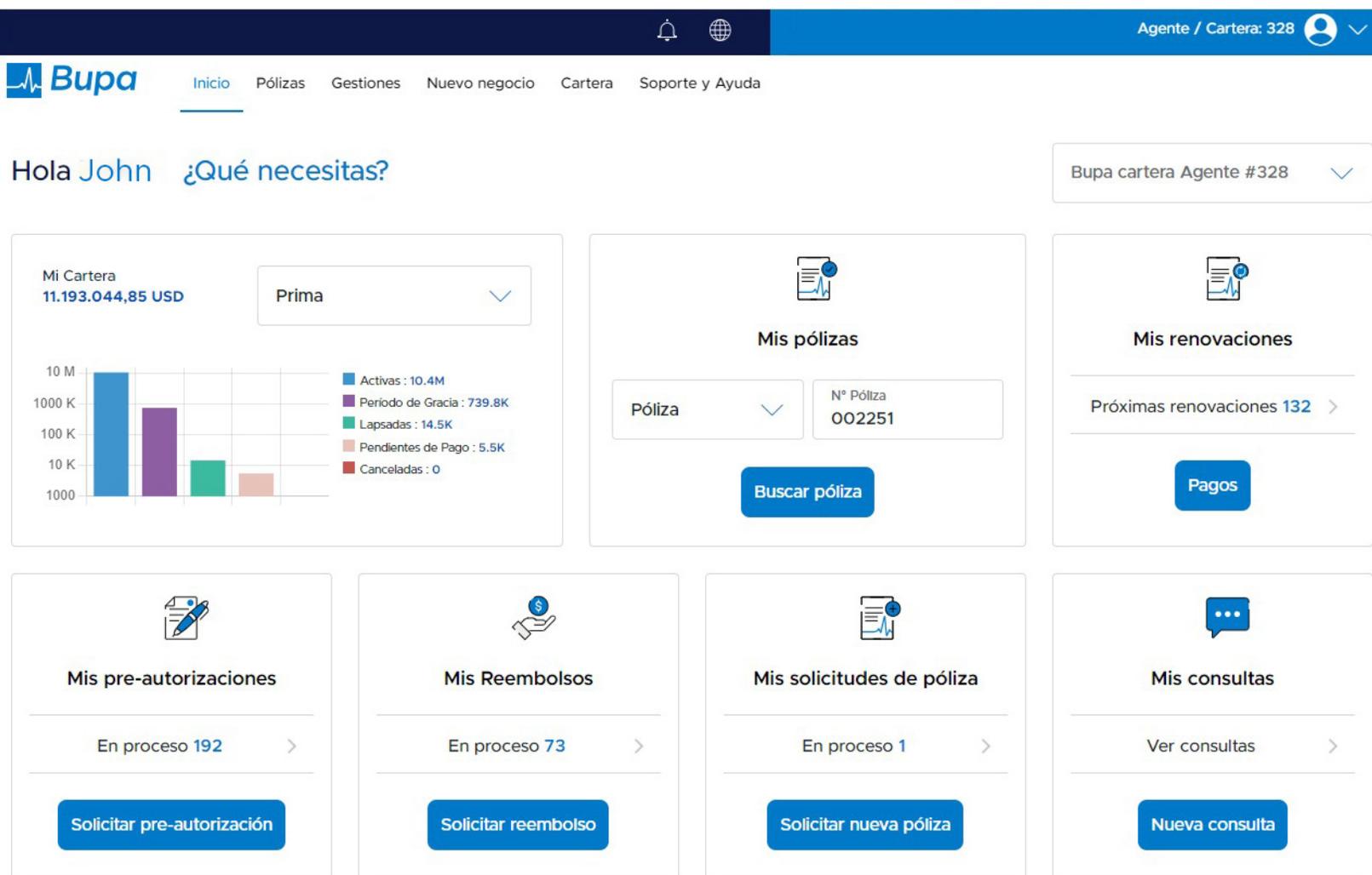
Tendrás acceso a cambio de cartera si tienes múltiples códigos de agente bajo el mismo correo electrónico.

También puedes solicitar acceder al mismo código de agente desde diferentes correos electrónicos.

Para estos dos casos debes gestionar su solicitud a través de **Servicio al Cliente**, si no lo tienes configurado.

¿Qué incluye el nuevo dashboard de agente?

1. Distribución de cartera con dos filtros: pólizas y primas.
2. Buscador de pólizas: por número y apellido del cliente.
3. Acceso directo a renovaciones, pre-autorizaciones, reembolsos, renovaciones y consultas.
4. Acceso a la cuenta del agente y al cambio de cartera para aquellos que tienen más de un código en la compañía.



The screenshot shows the Bupa agent dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the Bupa logo, a notification bell, a globe icon, and the user's profile information: "Agente / Cartera: 328". Below the navigation bar, there is a main header with the Bupa logo and a menu with options: "Inicio", "Pólizas", "Gestiones", "Nuevo negocio", "Cartera", and "Soporte y Ayuda". The main content area starts with a greeting: "Hola John ¿Qué necesitas?". To the right of the greeting is a dropdown menu showing "Bupa cartera Agente #328". The dashboard is divided into several sections:

- Mi Cartera:** A bar chart showing the distribution of the portfolio. The total value is 11.193.044,85 USD. The chart is filtered by "Prima". The data points are: Activas: 10.4M, Periodo de Gracia: 739.8K, Lapsadas: 14.5K, Pendientes de Pago: 5.5K, and Canceladas: 0.
- Mis pólizas:** A section for searching policies. It includes a dropdown for "Póliza" and a text input for "N° Póliza" with the value "002251". A blue button labeled "Buscar póliza" is at the bottom.
- Mis renovaciones:** A section for renewals. It shows "Próximas renovaciones 132" with a right arrow. A blue button labeled "Pagos" is at the bottom.
- Mis pre-autorizaciones:** A section for pre-authorizations. It shows "En proceso 192" with a right arrow. A blue button labeled "Solicitar pre-autorización" is at the bottom.
- Mis Reembolsos:** A section for reimbursements. It shows "En proceso 73" with a right arrow. A blue button labeled "Solicitar reembolso" is at the bottom.
- Mis solicitudes de póliza:** A section for policy requests. It shows "En proceso 1" with a right arrow. A blue button labeled "Solicitar nueva póliza" is at the bottom.
- Mis consultas:** A section for consultations. It shows "Ver consultas" with a right arrow. A blue button labeled "Nueva consulta" is at the bottom.

¿Qué incluye la sección Mi Póliza?

En un solo lugar, encontrarás todo lo que necesitas.

- Información general de la póliza.
 - » Datos personales del cliente como fecha de emisión de la póliza, direcciones y datos del titular.
- Acceso a las tarjetas de identificación por asegurado y a los documentos.
- Posibilidad de gestionar o revisar el histórico de los reembolsos y pre-autorizaciones.
- Hacer pagos.
- Gestionar cambios en la póliza.
- Información de Deducible Contratado y Deducible Consumido.
- Perfil de cada asegurado con sus tarjetas de identificación tanto para el resto del mundo como para USA.
- Documentos de la póliza disponibles para descargar.
- Pre-autorizaciones y un botón para hacer solicitar nuevas pre-autorizaciones, bajo el proceso actual.
- Mis reembolsos. Donde podrás ubicar el histórico de los reembolsos, solicitar uno nuevo o descargar el paquete de EOB de tu preferencia.
- También tienes acceso a realizar el pago de la póliza y a gestionar cambios en la misma.

Inicio Pólizas Gestiones Nuevo negocio Cartera Soporte y AyudaAgente / Cartera: 328 

← Póliza Salud SE52-94-002251-HND Activa

Prima anual 37.841,74 USD	Deducible contratado	Deducible Consumido 0%
Agente CISREA WHWONEA	Plan Secure Care - Plan SE52	País Honduras

Información general Asegurados Documentos Mis pre-autorizaciones Mis reembolsos Pagos Cambios póliza

Fecha de la póliza

Frecuencia pago Semestral	Fecha firma aplicación 01-08-1994	Fecha inicio cobertura 01-09-1994	Fecha renovación 01-09-2024
------------------------------	---	---	---------------------------------------

Datos titular

Titular/Guardián Alysia Cohen	Fecha nacimiento 23-02-1940	Teléfono residencia -	Teléfono trabajo -	Fax -
---	---------------------------------------	--------------------------	-----------------------	----------

Dirección física

Dirección física	Código postal	Ciudad	Estado	País
------------------	---------------	--------	--------	------

Búsqueda de pólizas

Pólizas de Bupa Ecuador pueden accederse con los 8 dígitos del número de póliza local (no incluye caracteres especiales):

Ejemplo: XXX6-**07-241304**-ECU Debe usar **07241304**

Todas las demás pólizas acceden con 6 dígitos:

Ejemplo: XXX6-07-**241304**-CRI Debe usar **241304**

Cambios de pólizas

Con esta nueva función, tendrás visibilidad de la información y los documentos enviados al momento de solicitar el cambio, así como de un histórico de las solicitudes realizadas en tu cartera.

También podrás enviar preguntas sobre solicitudes específicas.

Para realizar cambios en tu póliza, puedes acceder de dos maneras:

1. Buscando el número de póliza o accediendo en botón gestiones del panel superior.
2. Desde aquí podrás acceder al histórico de cambios de toda tu cartera haciendo click en el botón **“aplicar filtros”** o solicitar uno nuevo haciendo click en el botón **“Nuevo cambio en la póliza”**
3. Ingresa el número de póliza.
4. Selecciona el tipo de cambio a realizar y deja una breve descripción.
5. Adjunta los documentos asociados y presiona **“solicitar cambios”** para enviar la solicitud a BGLA.
6. Recibirás un email con la confirmación del cambio y un número de referencia para que puedas hacer seguimiento.

Reembolsos

Este proceso ha sido simplificado a sólo **4 pasos**, unificando las pantallas de solicitud de reembolsos y registro de método de pago.

En la actualización, se puede visualizar la información del cliente y la póliza en todo momento, también se podrán visualizar los documentos adjuntos y se ofrecerán 2 nuevas opciones:

1. Copiar/Duplicar reembolso (para reembolsos recurrentes)
2. Finalizar reembolso (estado borrador, para finalizar después)

Podrás acceder a las nuevas funcionalidades de reembolsos de dos maneras: Buscando el número de póliza o accediendo en el botón pólizas del panel superior.

1. Desde aquí podrás acceder a mis reembolsos donde encontrarás el histórico de toda tu cartera haciendo click en el botón **“aplicar filtros”** o solicitar uno nuevo haciendo click en el botón **“nuevo reembolso”**
2. Ingresa el número de póliza.

Paso 1: Información del evento.

1. Selecciona la fecha del evento médico y haz click en aceptar.
2. Completa la información relacionada al reembolso y haz click en guardar para conservar un borrador. Puedes finalizar la gestión en otro momento o, en caso de tener toda la información a la mano, continuar con la solicitud.

Paso 2: Facturas, comprobantes y documentos.

Aquí ingresarás toda la documentación médica y facturación relacionada a la atención médica, junto al monto del gasto a reembolsar. Una vez ingresada, haz click en continuar.

Paso 3: Método de pago

Aquí agregarás la información bancaria en la que el cliente desea recibir el reembolso. Si hay una cuenta existente, se mostrará como predeterminada. Una vez registrada, haz click en continuar.

Paso 4: Resumen de la solicitud del reembolso.

En este paso podrás validar que toda la información ingresada es veraz y está completa antes de hacer la solicitud. Una vez hayas confirmado, harás click en solicitar reembolso para finalizar la gestión.

Recibirás un email con la confirmación de la solicitud de reembolso y un número de referencia para que puedas hacer seguimiento.



Adicionalmente, tendremos 2 opciones en la gestión de reembolsos:

Copiar/Duplicar reembolso (para reembolsos recurrentes)

Esta opción es ideal para gestionar reembolsos recurrentes ya que permite copiar los datos de un reembolso previo para generar uno nuevo con mínimas inversiones de tiempo.

1. Para duplicar un reembolso deberás ingresar al botón pólizas en el panel superior.
2. Seleccionar mis reembolsos y filtrar el reembolso que deseas copiar.
3. Haz click en los 3 puntitos y selecciona la palabra copiar.
4. El reembolso se duplicará con los datos anteriores, pero siguiendo los 4 pasos de un nuevo reembolso podrás hacer las modificaciones que creas pertinentes en la solicitud.

Limitaciones de la funcionalidad de Copiar Reembolso

Esta funcionalidad copia la información de los pasos 1-4 siempre que la solicitud que se está copiando haya sido completada anteriormente en MiBupa.

Para solicitudes realizadas anteriormente por email u otras vías, solo traerá información básica del reembolso.

Borrador

Si al momento de iniciar una solicitud de reembolso, no tenías la información completa y tuviste que dejarlo a la mitad, ahora podrás retomarlo, editarlo y finalizarlo en la opción borrador.

1. Haciendo click en el botón pólizas del panel superior y en mis reembolsos puedes buscar el reclamo usando el filtro borrador.
2. Haz click en los 3 puntos y selecciona continuar con el reembolso para cargar la información adicional y sigue con los 4 pasos regulares de la solicitud de nuevo reembolso para finalizar tu solicitud con éxito.

Cuenta de Reembolsos

La información bancaria para obtener pagos de reembolsos puede actualizarse durante el proceso de Reembolso (paso 3) o en la sección:

Gestiones -> Cuenta de Reembolso.

Uso de Deducible

Esta nueva funcionalidad te permitirá acceder al detalle del Deducible Contratado y su uso. Podrás acceder en la sección **Detalle de Póliza** para visualizar el Deducible Familiar (en caso de que haya más de un asegurado en la misma póliza), y en la sección Asegurados, para el deducible individual (puedes elegir por asegurado).

Es importante destacar que el uso de deducible reflejará los reclamos que hayan sido procesado. Aquellos reclamos que se encuentren en proceso, o servicios que se hayan preautorizado, pero no se han presentado para pago no se reflejarán en el deducible.

Si necesitan que estos servicios sean considerados para autorizar un nuevo servicio deben solicitar al equipo médico, a través del módulo de Pre-autorización.

Acceso a documentos

Con esta nueva versión, los agentes tendrán acceso a todos los documentos que hayan cargado en MiBupa, en el módulo correspondiente, bajo la misma transacción. Por ejemplo, en consultas, reembolsos y cambios.

¿Qué traerá la siguiente Fase de mejoras a MiBupa?

- Nuevo Web Cliente
- Nueva App Cliente
- Nueva App Agente

Nota: Por el momento, algunas funcionalidades aún se encontrarán en el portal anterior. Específicamente: **Detalle de Mi Cartera y Mis Comisiones, Gestionar Documentos, Tarifas y Documentos y todas las opciones de pagos.** Si necesitas utilizar esas funcionalidades, la nueva página abrirá un enlace al portal anterior para que puedas acceder a ellas. Luego, debes regresar a la nueva MiBupa para continuar usando las nuevas funcionalidades.



Seguimos trabajando arduamente para mejorar tu experiencia. Te informaremos las mejoras futuras próximamente en mayor detalle.