



Portal de

GASTOS MÉDICOS

Manual de usuario

En la pantalla de inicio de sesión del **Portal de Gastos Médicos** encontrarás las siguientes opciones.

The screenshot shows the login interface for the 'Portal de Gastos Médicos'. It includes a header with the Lockton logo and the portal name. The main content area has a dark background with white text. On the left, there are three labels with arrows pointing to specific fields: 'Usuario' points to the email field, 'Contraseña' points to the password field, and 'Reestablece tu cuenta' points to the '¿Problemas con tu contraseña? Reestablece tu cuenta' link. Below these, there are links for '¿No tienes un perfil? Regístrate' and '¿Necesitas ayuda? Contáctanos'. At the bottom, there are two labels: 'Registro por primera vez' pointing to the registration link and 'Contacto' pointing to the contact link. On the right, there is a photo of a doctor and a family, and a section titled 'Descarga el manual de Portal de Gastos Médicos' with a 'Descargar' button.

Usuario

Contraseña

Reestablece tu cuenta

Registro por primera vez

Contacto

¿No tienes un perfil?

Regístrate: En esta opción deberás llenar cada uno de los campos requeridos para generar tu usuario y contraseña de acceso al portal.

The screenshot shows the registration form for the 'Portal de Gastos Médicos'. It has a header with the Lockton logo and a 'Registro' button. The form is titled 'Completa los siguientes campos para crear tu cuenta:'. It contains several input fields: 'Correo Electrónico (Requerido)' with the value 'luis.juarez@lockton.com', 'Número de póliza (Requerido)' with the value '32 605915', 'Nombre (Requerido)' with the value 'Luis', 'Apellido Paterno (Requerido)' with the value 'Juarez', 'Apellido Materno (Requerido)' with the value 'Chairez', 'Número de celular (Requerido)' with the value '55-20-15-86-75', and 'Correo electrónico secundario' with the value 'luis.juarez@lockton.com'. There are two checkboxes: 'Acepto haber leído el Aviso de Privacidad Lockton' and 'Acepto haber leído el aviso de privacidad GRUPO NACIONAL PROVINCIAL'. At the bottom, there is a 'Regístrame' button. An arrow points from the label 'Correo electrónico secundario' to the corresponding input field.

Correo electrónico secundario

El correo electrónico secundario es un campo opcional, la cuenta de correo que registres en esta opción recibirá las mismas notificaciones de tus trámites.

Importante: Tu nombre y número de póliza deberá ser registrado como viene en tu certificado individual de seguro de gastos médicos.

Deberás aceptar el aviso de privacidad de Lockton así como el de la compañía de seguros donde te encuentras como asegurado.

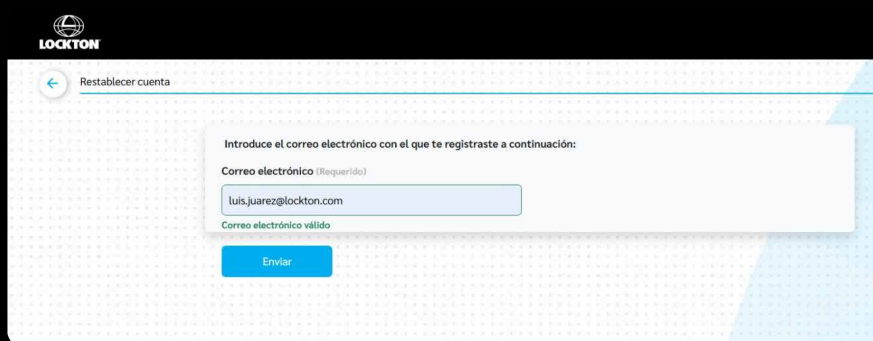
Al finalizar el registro deberás dar clic en **Registrarme**. En minutos recibirás un correo electrónico con la contraseña provisional para ingresar al portal. Posteriormente podrás cambiarla por una que puedas recordar de forma sencilla.

Reestablece tu cuenta

Si ya tienes un correo electrónico registrado, en esta opción podrás solicitar el reseteo de tu contraseña, en caso de que la hayas olvidado.

Por tu seguridad se enviará una contraseña generada automáticamente por el sistema.

Recibirás un correo electrónico con la nueva contraseña y después podrás cambiarla por una que puedas recordar de forma sencilla.

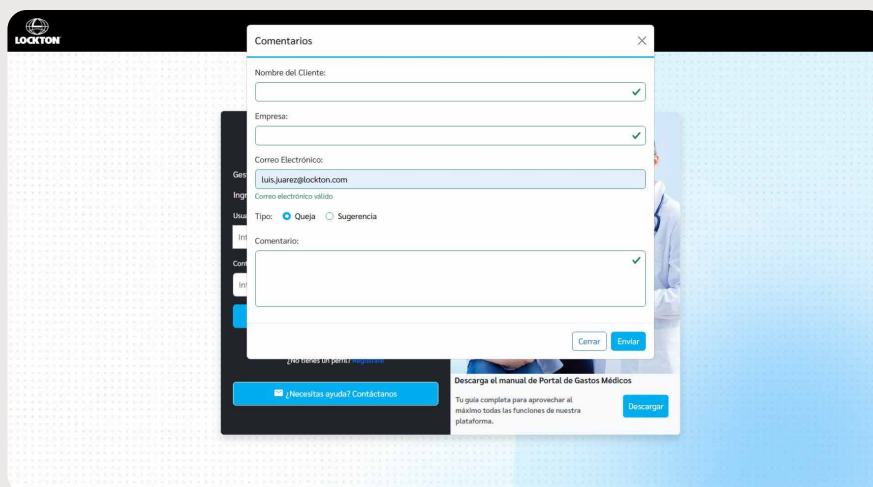


¿Necesitas ayuda? Contáctanos

En esta opción podrás hacernos llegar tus quejas y sugerencias sobre el servicio que te estamos otorgando a través del Portal de Gastos Médicos. Estos comentarios serán revisados por el área especializada en resolución de conflictos para brindarte una respuesta lo más pronto posible.

Deberás llenar cada uno de los campos solicitados.

Al final solo debes dar clic en **Enviar** y recibiremos tu solicitud.



Una vez hayas ingresado al portal de siniestros con tu usuario (el cual siempre será tu correo electrónico) y contraseña, en la pantalla principal encontrarás las **siguientes opciones:**

1. Notificaciones y configuración de la cuenta
2. Registrar trámite
3. Seguimiento de trámites
4. Descarga de formatos de acuerdo con el tipo de trámite
5. Accede a tu red médica de la aseguradora a la cual pertenece tu plan de gastos médicos
6. Contáctanos

The screenshot shows the Lockton Sinistros portal interface. At the top, the Lockton logo is on the left, and navigation icons (1, bell, and user profile) are on the right. The user profile shows 'LUIS GUILLERMO JUAREZ CHAIRE'. The main content area is titled 'Hola LUIS GUILLERMO JUAREZ CHAIRE' and 'Gestiona los trámites de tus siniestros en un solo lugar.' Below this is a large banner for '2. Registrar trámite' with a list of steps: 'Ingresar la información del afectado', 'Sube la documentación requerida', and 'Genera el folio para dar seguimiento'. To the right is a sidebar for '4. Descarga los formatos' with a list of document types: 'Cirugía Programada', 'Reembolso', 'Menores', 'Programación Medicamentos', 'Programación Quimioterapia', 'Programación Estudio', and 'Programación Terapias'. Below the banner is a section for '3. Trámites actuales' with a 'Mostrar más trámites' button. It displays three cards for 'Número de folio: 1082434' and 'Número de folio: 1082430'. The first card shows 'Pendiente de documentos' and '1 día' remaining. The other two cards show 'Cancelado' and '13 días' remaining. Each card has a 'Detalle' button. At the bottom is a section for '6. ¿Necesitas ayuda para realizar tu trámite?' with a 'Contáctanos' button. On the right side of the bottom section is a '5. Accede a tu red médica' section with a 'Explorar ahora' button.

1. Notificaciones y configuración de la cuenta

2. Registrar trámite

3. Seguimiento de trámites

4. Descarga de formatos de acuerdo con el tipo de trámite

5. Accede a tu red médica de la aseguradora a la cual pertenece tu plan de gastos médicos

6. Contáctanos

Notificaciones y configuración de la cuenta

En esta opción puedes cambiar tu contraseña por una que te sea fácil recordar. Esta deberá ser de una longitud de al menos 6 caracteres la cual puede contener letras mayúsculas, números y caracteres especiales. Para ello deberás ingresar tu contraseña actual y registrar los campos con tu nueva contraseña.

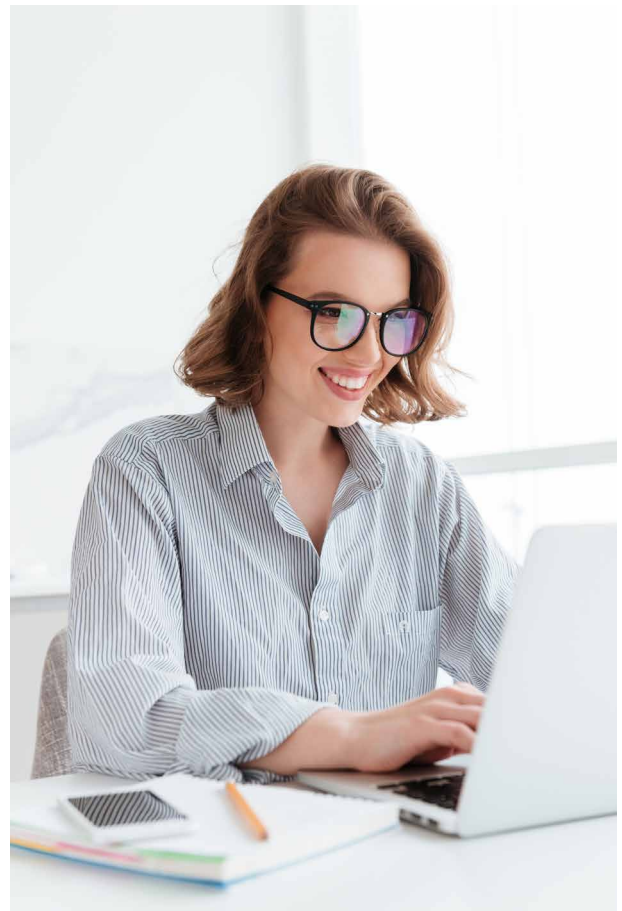
Al finalizar recibirás un correo electrónico con la confirmación de tu **nueva contraseña**.

Registrar Trámite

Podrás registrar un trámite en 2 pasos: **Registro de información y carga de documentos**.

En la sección de **registro de información**:

- Deberás elegir el nombre del asegurado afectado, en esta opción se encuentran los nombres del asegurado titular y dependientes registrados en la póliza de gastos médicos mayores, de forma automática el siguiente campo se llenará de acuerdo al parentesco con el asegurado titular.
- Debes seleccionar la cobertura que deseas afectar de acuerdo a las coberturas que tengas disponibles (Gastos médicos mayores o gastos médicos menores).
- Debes elegir el tipo de trámite entre Reembolso, evento programado o menores (solo si cuentas con esta cobertura). En caso de tratarse de algún evento programado en un hospital en convenio con la aseguradora, deberás seleccionar el hospital correspondiente de la lista desplegable. Si el hospital no se encuentra en la lista, favor de realizar tu solicitud a través del asesor de servicio.
- Debes elegir si tu trámite es inicial o complemento de un siniestro abierto con la aseguradora.
- En caso de ser un trámite subsecuente deberás seleccionar el padecimiento de las opciones disponibles, estos son los padecimientos registrados con la aseguradora. Si el padecimiento no se encuentra en la lista, deberás seleccionar la opción padecimiento pendiente.



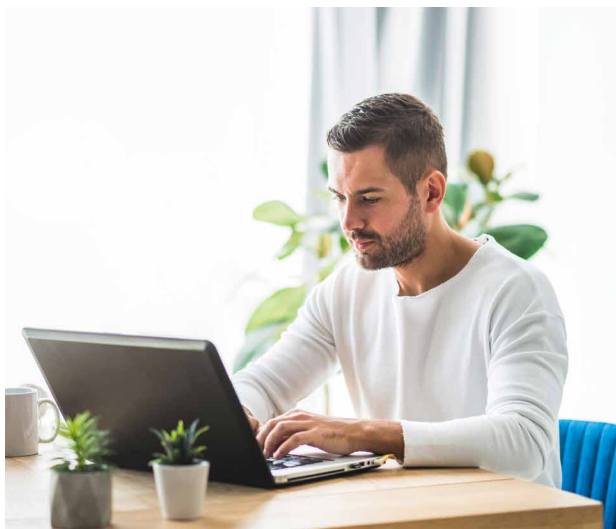
Importante: Al finalizar el registro deberás dar clic en el recuadro para otorgar el consentimiento de uso de tus datos personales.

En la sección de **carga de documentos**

Podrás cargar los archivos relacionados al tipo de trámite seleccionado.

Los archivos se deben cargar según los requisitos especificados.

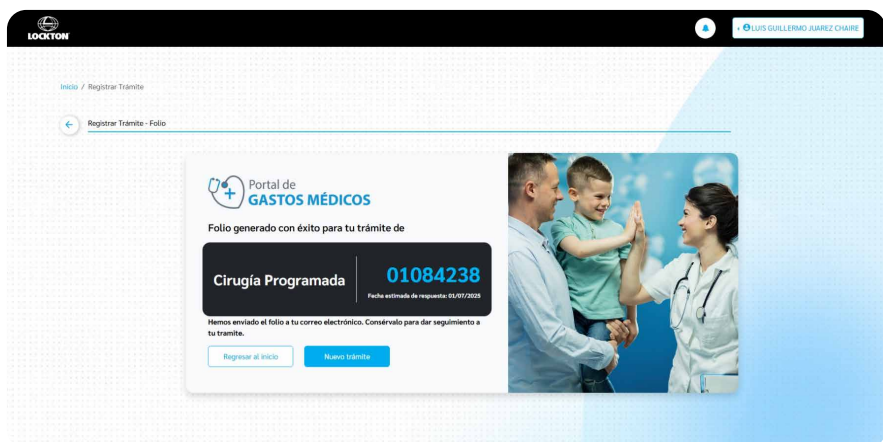
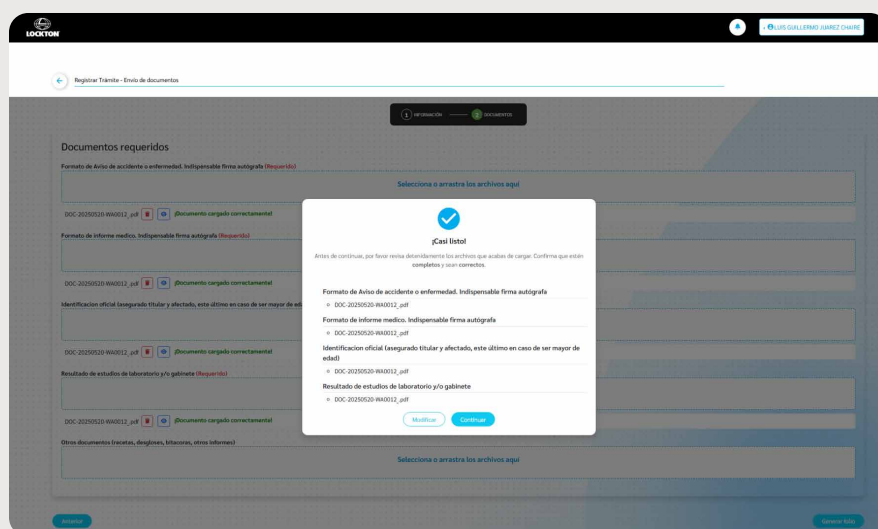
Los requisitos indispensables para dar seguimiento a tu solicitud están marcados como requeridos y será necesario subirlos para avanzar con tu solicitud.



- Al cargar tus archivos aparecerá la leyenda **¡Documento cargado correctamente!** y 2 botones, uno para eliminar el archivo y otro para previsualizar el documentos que acabas de cargar.
- Podrás subir archivos en formato XML, PDF, JPG, JPEG.
- Los archivos XML no deben ser renombrados, deben subirse con el mismo nombre con el cual el proveedor de servicios te lo envió a tu correo electrónico.
- El nombre de los archivos no debe contener caracteres especiales (punto acentos,\$#%&/)
- El número máximo de archivos permitidos es de 50.
- La carga máxima de archivos no debe rebasar 50 MB

Al hacer clic en el botón **“Generar folio”**, aparecerá un listado con el nombre de todos los archivos que se están cargando.

¡Asegúrate de estar subiendo todos los archivos que deseas enviar!



Al dar clic en continuar, se mostrará en pantalla el número de folio con el cual podrás dar seguimiento a tu trámite de siniestro, también te enviaremos un correo electrónico con el **número de folio asignado**.

Seguimiento de trámites

Para el seguimiento de tus solicitudes, puedes consultar el estatus de un folio de 2 formas:

- Si el folio es reciente aparecerá en la pantalla principal en la sección de **Trámites actuales**, debes dar clic en el botón de **Detalle**.

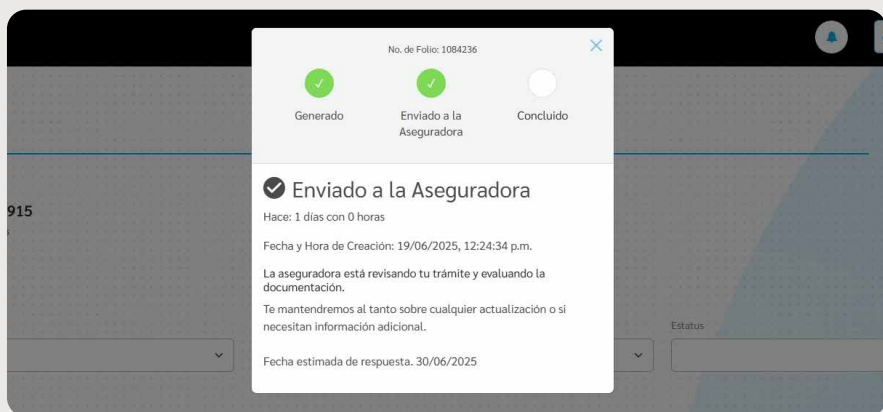


- Dar clic en **Mostrar más trámites**, podrás seleccionar 2 pestañas: En trámite o Historial
- En la pestaña de **En trámite** podrás realizar la búsqueda de tu folio por 3 filtros: **Tipo de trámite, Afectado o Estatus**.



- En la pestaña de **Historial**, puedes buscar escribiendo el número de folio o seleccionando el afectado.





Al dar clic en el **detalle del folio**, podrás visualizar el estatus en el que se encuentra tu solicitud, la descripción de esta etapa, el tiempo transcurrido de tu solicitud en horas hábiles y la fecha estimada de respuesta.

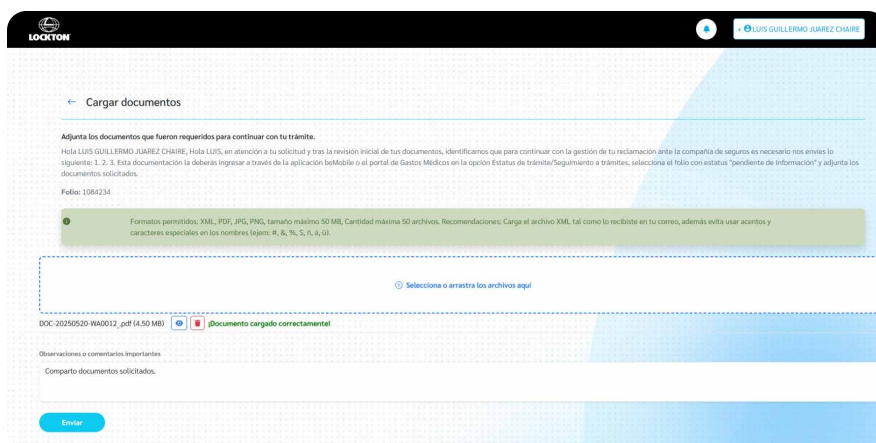
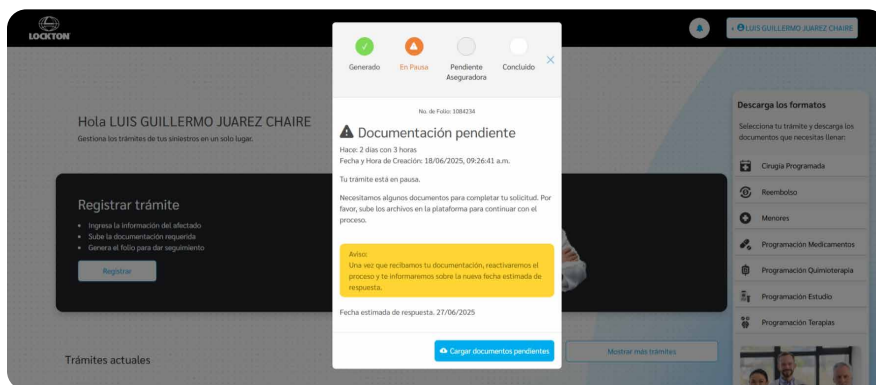
Estatus pendiente de documentos

Cuando el estatus de un folio es pendiente de documentos, recibirás una notificación a tu correo electrónico y también podrás visualizarla en la sección de notificaciones de la página principal; este estatus significa que necesitamos algunos documentos para completar tu solicitud, por lo que deberás ingresar a la plataforma a la brevedad posible y subir los archivos para continuar con el proceso.

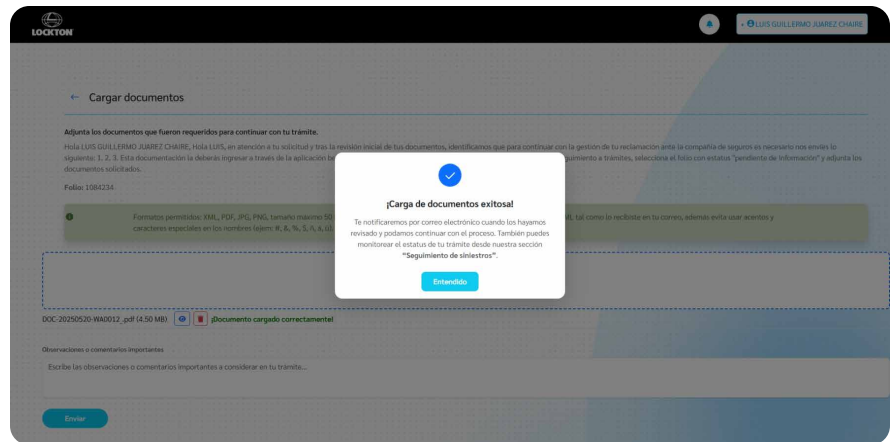
Para cargar la documentación pendiente sigue los siguientes pasos:

1. Ubica el folio desde **trámites actuales**, si no aparece lo puedes buscar en **Mostrar más trámites**. El estatus del folio debe aparecer como **Pendiente de documentos**, y da clic en detalle.

2. Da clic en cargar documentos pendientes

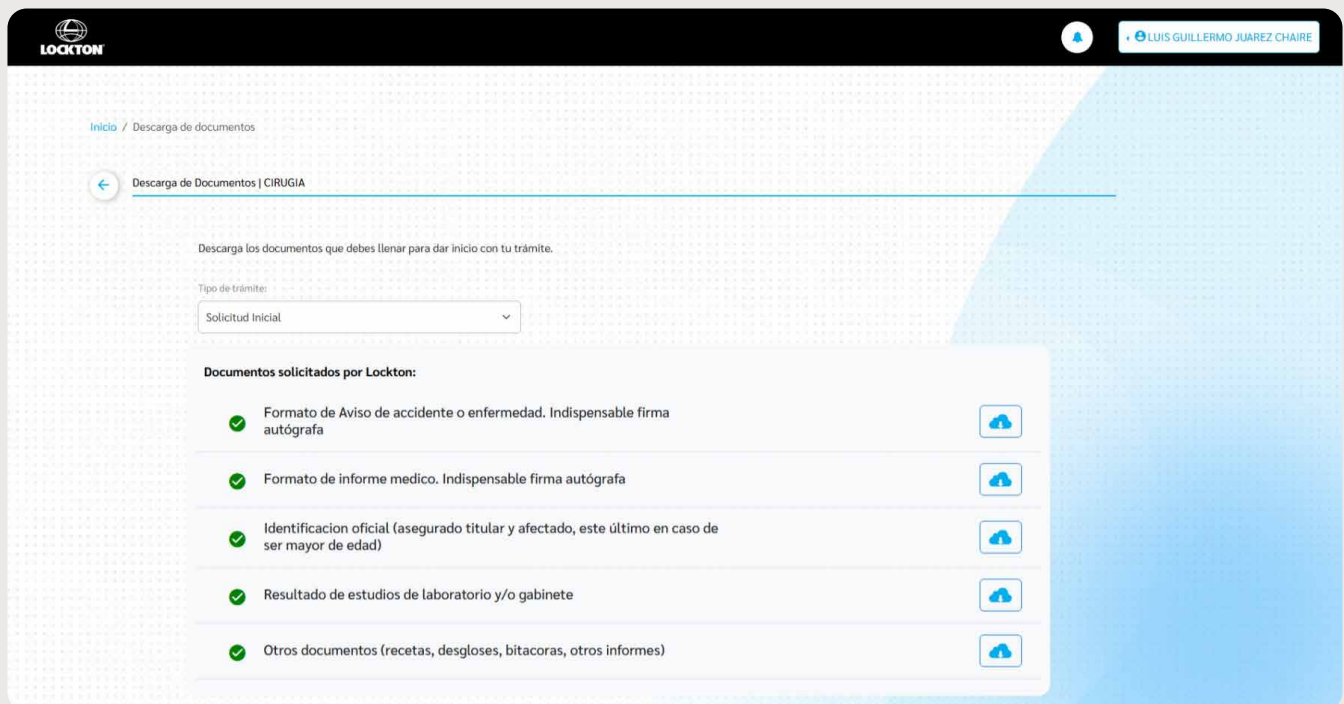


3. Carga los documentos solicitados, registra las observaciones que consideres indispensables y da clic en enviar.



Descarga de formatos de acuerdo con el tipo de trámite

En esta sección podrás descargar todos los formatos indispensables para cada tipo de trámite (Cirugía programada, reembolso, menores, programación de medicamentos, programación de quimioterapia, programación de estudio y programación de terapias). Selecciona el tipo de trámite que realizarás, si es inicial o subsecuente y podrás descargar los formatos de la aseguradora.



Accede a tu red médica de la aseguradora a la cual pertenece tu plan de gastos médicos

Al dar clic en **explorar ahora**, aparecerá un aviso, al dar clic en **entendido**, serás redireccionado a la página de la compañía de seguros para consultar la red de médicos y hospitales en convenio con la aseguradora.

¿Necesitas ayuda para realizar tu trámite? Contáctanos

En cualquier momento está disponible esta opción en la que podrás hacernos llegar tus quejas y sugerencias sobre el servicio que te estamos otorgando a través del portal. Estos comentarios serán revisados por el área especializada en resolución de conflictos para brindarte una respuesta lo más pronto posible.

Deberás llenar cada uno de los campos solicitados. Al final solo debes dar clic en **Enviar** y recibiremos tu solicitud.



UNCOMMONLY INDEPENDENT