



MANUAL DE USO
MODULO DE SOLICITUD DE REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS

MANUAL DE USO
MODULO DE SOLICITUD DE REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS

CONTROL DE CAMBIO

Fecha	Revisión	Modificaciones
15-12-2025	0	1ra edición:

1. Introducción

Este manual describe el proceso para el registro de usuarios e ingreso de solicitudes de reembolso de gastos médicos a través de un módulo habilitado para el Instituto Nacional de Deportes (IND).

Si el deportista sufre un accidente o lesión y decide gestionar los servicios médicos por su cuenta, dispone de un plazo máximo de 90 días para informar al seguro y activar el proceso de reembolso y un plazo máximo de 180 días para presentar la documentación. Puede realizar este aviso a través de dos canales:

- Línea de asistencia 24/7: Disponible para orientación inmediata (+56224055395)
- Módulo de Gestión: Directamente desde esta sección del portal.

Si el deportista es derivado por el área de asistencia a la red de proveedores del seguro y requiere realizar gastos adicionales (como medicamentos o implementos ortopédicos), podrá solicitar el reembolso a través de este mismo módulo.

Nota importante: Si por cualquier motivo no puede o prefiere no utilizar este módulo, puede mantener el canal tradicional comunicándose con nuestra asistencia 24/7 e iniciando su proceso vía correo electrónico en reembolsos@onassist.cl.

2. Proceso de Registro de Usuario

El primer paso es crear una cuenta en la plataforma para poder acceder al módulo de solicitudes.

Paso 2.1: Acceso a la Plataforma

1. Dirigirse al sitio web: Abra su navegador y acceda a la siguiente dirección:
<https://reembolsos.onassist.cl/>
2. **Iniciar el Registro:** Busque y haga clic en la opción de "**Registrarse**" o "**Crear Cuenta**".



Paso 2.2: Ingreso de Datos

1. **Completar el Formulario:** Deberá ingresar todos los datos personales e información requerida por el sistema.
2. **Uso de Correo Válido:** Es **fundamental** ingresar un **correo electrónico válido y activo**, ya que este será utilizado para la validación de la cuenta y para recibir todas las notificaciones del proceso.



Paso 2.3: Validación de Correo Electrónico

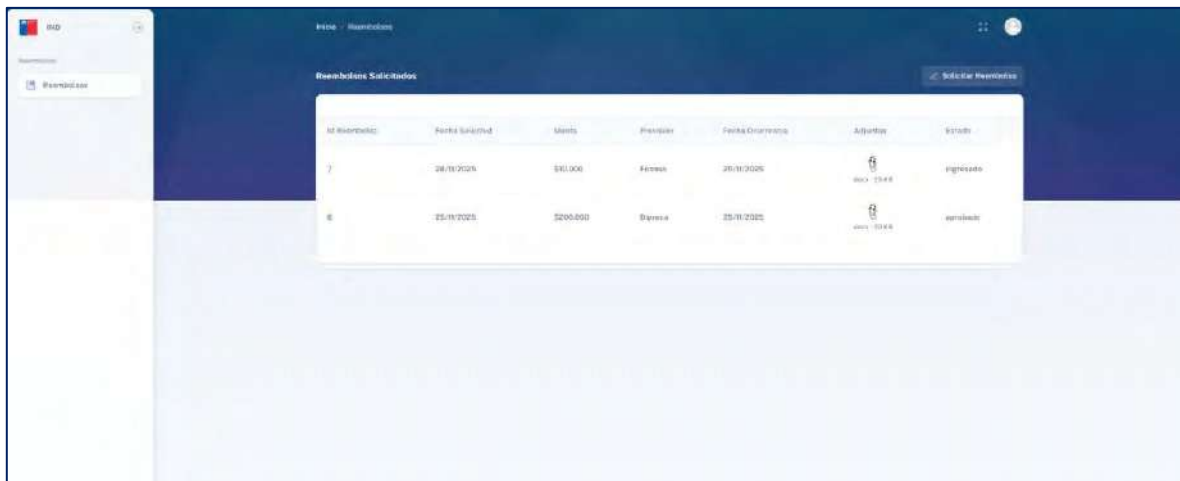
1. **Revisar su Bandeja de Entrada:** Una vez completado el formulario, el sistema enviará un correo de validación a la dirección proporcionada.
2. **Activar la Cuenta:** Abra el correo electrónico enviado por el sistema y siga las instrucciones (usualmente haciendo clic en un enlace) para **validar y activar su cuenta**.
3. **Acceso al Sistema:** Una vez validado, ya podrá iniciar sesión con su usuario y contraseña generados.

3. Ingreso de una Solicitud de Reembolso

Una vez dentro del sistema, el asegurado puede gestionar una nueva solicitud de reembolso.

Paso 3.1: Inicio de la Solicitud

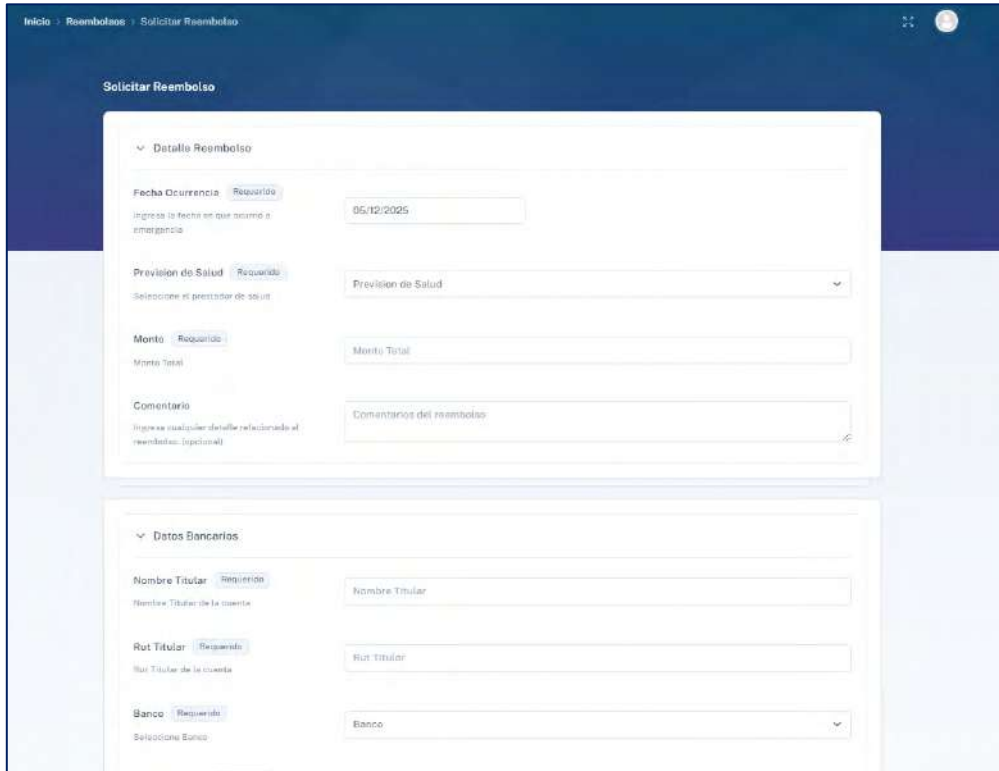
1. **Acceder al Menú Principal:** Tras iniciar sesión, será dirigido al menú principal de la plataforma.
2. **Pinchar el Botón "Solicitar Reembolso":** Ubique y haga clic en el botón con la etiqueta **"Solicitar Reembolso"**.



Paso 3.2: **Completar el Formulario de Solicitud**

Completar la Información Requerida: Rellene todos los campos del formulario con la información detallada de los gastos médicos a reembolsar.

- **Fecha Ocurrencia:** Ingrese la fecha exacta en la que sucedió la emergencia o el accidente que generó el gasto.
- **Previsión de Salud:** Seleccione su sistema de salud vigente (Fonasa, Isapre o Dipreca/Capredena) para gestionar la cobertura correspondiente. En caso de que el deportista no tenga Previsión de salud debe seleccionar la opción Otra y escribir “No tengo”.
- **Monto:** Escriba el valor total del gasto realizado que desea reembolsar (incluyendo impuestos, si aplica). Suma los totales de cada gasto que vaya a documentar.
- **Comentario:** Describa brevemente el contexto de su solicitud y el motivo del gasto realizado para facilitar la revisión de su caso.



Inicio > Reembolsos > Solicitar Reembolso

Solicitar Reembolso

Detalle Reembolso

Fecha Ocurrencia Requerido

Ingrese la fecha en que ocurrió el accidente o emergencia

06/12/2025

Previsión de Salud Requerido

Seleccione el prestador de salud

Previsión de Salud

Monto Requerido

Monto Total

Monto Total

Comentario

Ingrese cualquier detalle relacionado al reembolso (opcional)

Comentarios del reembolso

Datos Bancarios

Nombre Titular Requerido

Nombre Titular de la cuenta

Nombre Titular

Rut Titular Requerido

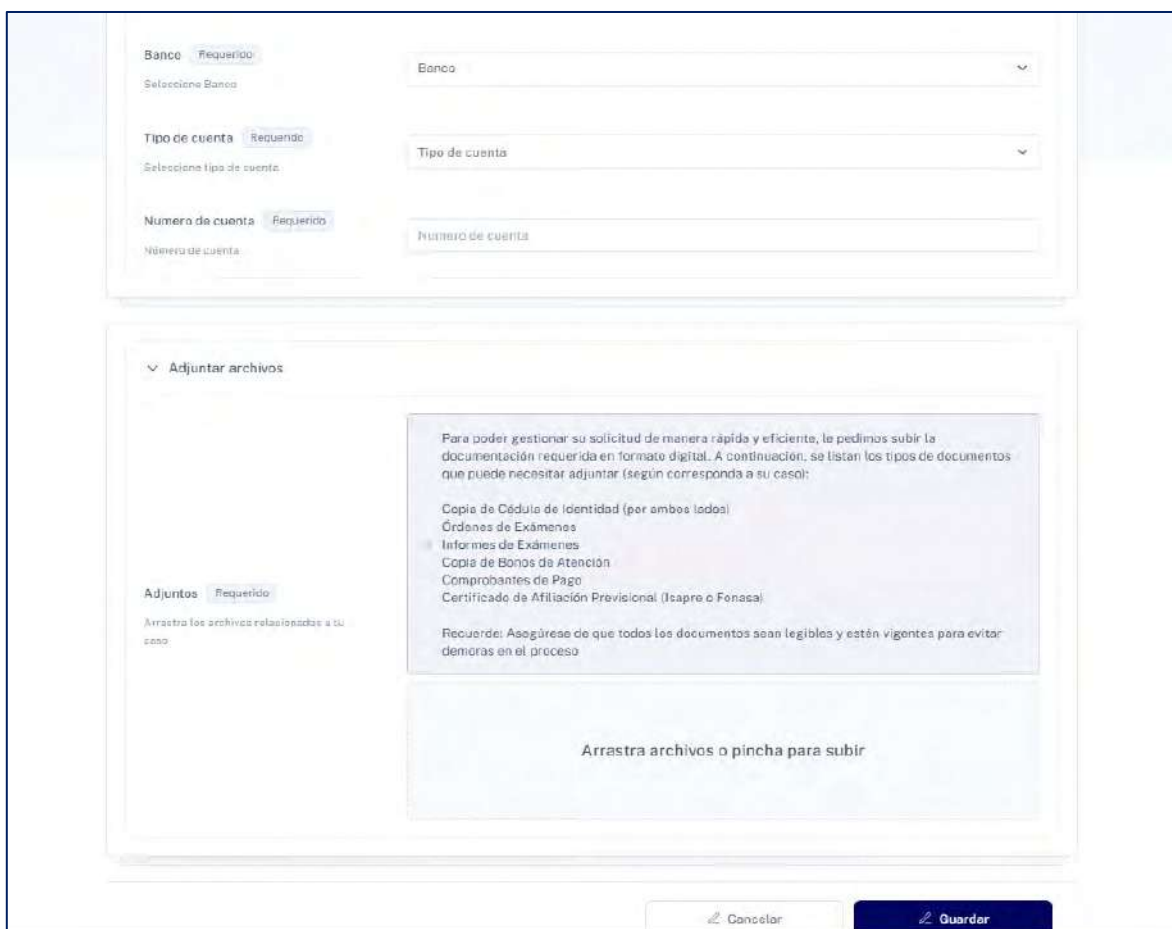
Rut Titular de la cuenta

Rut Titular

Banco Requerido

Seleccione Banco

Banco



The screenshot shows the 'Adjuntar archivos' section of a web form. At the top, there are three input fields: 'Banco' (with a dropdown arrow), 'Tipo de cuenta' (with a dropdown arrow), and 'Número de cuenta'. Below these is a section titled 'Adjuntar archivos' with a dropdown arrow. Inside this section, there is a list of required documents: 'Copia de Cédula de Identidad (por ambos lados)', 'Órdenes de Exámenes', 'Informes de Exámenes', 'Copia de Bonos de Atención', 'Comprobantes de Pago', and 'Certificado de Afiliación Previsional (Isapre o Fonasa)'. Below the list, there is a reminder: 'Recuerde! Asegúrese de que todos los documentos sean legibles y estén vigentes para evitar demoras en el proceso'. At the bottom of the section, there is a large light blue box with the text 'Arrastra archivos o pincha para subir'. At the very bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'.

Paso 3.3: Confirmación de Ingreso

1. **Envío de la Solicitud:** Una vez que haya completado el formulario y adjuntado los archivos, haga clic en el botón de "**Enviar**" o "**Confirmar Solicitud**".
2. **Registro en el Menú Principal:** La solicitud quedará inmediatamente registrada en el menú principal con el **Estado: Ingresado**.
3. **Notificación por Correo:** Recibirá una **notificación automática a su correo electrónico** confirmando el ingreso exitoso de la solicitud.



4. Seguimiento y Respuesta de la Solicitud

Paso 4.1: Análisis de la Solicitud

1. El área de reembolsos del On Assist recibirá su solicitud y procederá a su análisis y verificación de antecedentes. El plazo para la resolución es de 10 días hábiles (sujeto a la recepción de toda la documentación correspondiente).

Paso 4.2: Notificación de Respuesta

1. Una vez finalizado el análisis, se le **emitirá una respuesta vía correo electrónico**. El estado final de la solicitud puede ser:
 - ☒ **APROBADO:** Se procede con el reembolso de acuerdo con las coberturas de su póliza
 - ☒ **RECHAZADO:** La solicitud no procede.

Paso 4.3: Rechazo por Falta de Antecedentes

1. En caso de que la solicitud sea **rechazada por falta de antecedentes o información incompleta**, el correo de respuesta le informará el **detalle específico de los motivos** y qué documentación faltó.
2. **Nueva Solicitud:** El asegurado deberá utilizar esta información para **ingresar una nueva solicitud de reembolso** con todos los antecedentes corregidos o completados.

