

Manual de Usuario: Portal de Gestión de Expedientes de Accidentes

1. ¿Qué es el Portal Web de Gestión de Accidentes?

El Portal Web de Gestión de Accidentes es la herramienta desde la que podrá realizar directamente, de manera cómoda y sin esperas, las gestiones más habituales relacionadas con la asistencia sanitaria tras un accidente.

Este portal web ha sido diseñado pensando en usted, para facilitarle el seguimiento y la gestión de su expediente de accidente de una forma cómoda, rápida y sencilla, una vez que su siniestro ha sido comunicado y registrado en nuestro sistema.

A través de este portal, podrá realizar diversas gestiones relacionadas con su expediente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin necesidad de esperas telefónicas.

Este manual es una guía que muestra la funcionalidad disponible en la actualidad. A medida que lo use irá viendo mejoras que se incorporarán a lo largo del tiempo. No deje de utilizarlo para estar actualizado y tener cada vez más posibilidades de uso al alcance de su mano.

2. Acceso al Portal

El Portal Web de Gestión Asistencial para accidentes es personal. Cuando accede al portal podrá ver y gestionar lo relativo a su expediente de accidentes así como el de los menores a su cargo que estén asegurados y que igualmente tengan un expediente de accidentes abierto. Por consiguiente, para acceder a su expediente online, se extremen las medidas de seguridad, y únicamente será posible el acceso disponiendo de:

- **El enlace de acceso al portal**, que le será facilitado una vez comunicado y abierto su accidente en nuestros sistemas informáticos. Se le facilitará mediante el envío de un **Correo Electrónico de Bienvenida**, que incluirá información general sobre su expediente y varios enlaces directos al portal de gestión.

A continuación puede visualizar un Correo Electrónico de Bienvenida tipo, que tendrá modificaciones básicas con respecto al que usted reciba, garantizando así que sea adecuado a su póliza de seguro:

Gracias por contactar con el Departamento de Tramitación de Siniestros.

En el asunto de este email dispone del número de siniestro/referencia que corresponde a la declaración de accidente que nos ha sido comunicada. Indíquelo siempre que se ponga en contacto con nosotros, por teléfono o por correo electrónico. En este último caso, por favor, haga constar en el campo "asunto": **Siniestro 562254**. En todo caso, **ponemos a su disposición un servicio Web** específico para la gestión de su siniestro, donde podrá realizar todas las gestiones relativas al mismo con la mayor agilidad, así como realizar su seguimiento. **Acceda por favor a través del siguiente [enlace](#)** .

Le recordamos que todas las asistencias médicas que precise durante la cobertura del siniestro deben ser autorizadas previamente por nuestra parte.

Le rogamos, nos envíe el **Informe de la Urgencia y la Declaración de Accidente** debidamente cumplimentada, firmada y sellada por el tomador de la póliza. Si el tomador es una Federación Deportiva, deberá figurar además su número de licencia federativa. **Remita por favor la documentación preferentemente a través del servicio Web** específico que hemos puesto a su disposición con la apertura del siniestro, y cuyo acceso está disponible en este [enlace](#) .

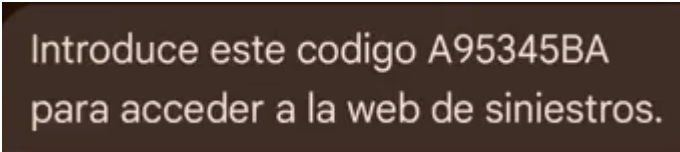
Quedamos a su disposición para cualquier información adicional que precise. Puede hacerlo a través del número de teléfono 91 334 92 28 o por email si bien recomendamos por agilidad el acceso al seguimiento y solicitudes relativas a su accidente a través del [servicio Web específico](#) .

Un saludo.

Dpto. de tramitación de siniestros.

- **Clave de Acceso por SMS:** Recibirá un mensaje SMS en su teléfono móvil con una clave única. **Importante:** Esta clave será la misma durante toda la vida de su expediente, guárdela en un lugar seguro.

A continuación, a modo de ejemplo, puede visualizar un mensaje tipo SMS en el que se comunica la clave de acceso:



Introduce este codigo A95345BA
para acceder a la web de siniestros.

Por consiguiente, para que usted pueda acceder al Portal de Gestión de Expedientes de Accidentes deberá contar con una dirección de correo electrónico y un teléfono asociados a su expediente de accidentes. De no ser así, no podrá recibir el mail con los enlaces de acceso ni el SMS con la clave que permite la entrada al Portal Web.

Garantice, cuando hable con su gestor de accidentes para la apertura del expediente o en momentos posteriores en su gestión, que su teléfono móvil personal de contacto y su dirección de correo electrónico quedan asociados a su expediente.

Pasos para acceder:

1. Haga clic en cualquiera de los enlaces proporcionados en el correo electrónico de bienvenida.
2. Se abrirá la página de acceso al portal, donde deberá introducir la clave que recibió por SMS



Inicio

ESTADO DE EXPEDIENTE

Por favor, para acceder, introduzca la clave recibida en su teléfono móvil mediante SMS

Acceder

3. Introduzca la clave que recibió por SMS en el campo correspondiente.
4. Haga clic en el botón para entrar ("Acceder").

3. Pantalla Principal y Datos del Expediente

Una vez dentro del portal, verá una pantalla principal con un resumen de su expediente, donde podrá consultar:

- Sus datos personales (nombre, apellidos).
- Sus datos de contacto (teléfono, email), que podrá actualizar a efectos de comunicación de la gestión de su expediente y recepción de mail y clave de acceso en caso de olvido.
- Información básica de su póliza y siniestro.
- Avisos ligados a la gestión, por ejemplo en el caso de que alguna autorización solicitada esté pendiente de documentación para su aprobación (podrá adjuntar esa documentación pendiente pinchando en la propia alerta)
- Podrá además realizar directamente las gestiones y consultas que se detallan en el cuadro principal de la pantalla.

Gestión de Asistencia Post-Siniestro

Esperamos que cada vez estés mejor del accidente que has sufrido. Por suerte, estabas asegurado y aquí estamos para ayudarte.

Este es un espacio personalizado para que puedas realizar las gestiones relacionadas con tu siniestro, desde aportar la documentación necesaria hasta la solicitud de nuevas consultas o pruebas que te hayan prescrito.

Nombre: **SERGIO**

Apellidos: **MANZANARES GONZALEZ**

Tomador del Seguro: **FEDERACION RIOJANA DE MONTAÑISMO**

Compañía Aseguradora: **PREVIS ACCIDENTES**

Nº de Siniestro: **565716**

Email:

noreply@hna.es

Nº de Teléfono:

666666666

Modificar datos

AVISO: Tiene autorizaciones solicitadas pendientes de documentación – pinche aquí para para adjuntarla

- ☐ Me habéis solicitado documentación
- ☐ Autorizaciones
- ☐ Quiero descargar una autorización ya concedida
- ☐ Consultar expediente
- ☐ Otras

Continuar

Salir

3.1 Actualizar sus Datos de Contacto

Si desea modificar alguno de sus datos de contacto de cara a la gestión específica de su expediente de accidente (cambio de teléfono o email que son los datos obligatorios para el acceso al Portal Web de gestión), puede hacerlo usted mismo/a fácilmente:

1. Busque y haga clic en la opción o botón similar a **"Modificar datos"**.
2. Modifique la información necesaria en los campos correspondientes.
3. Guarde los cambios.

3.2 Enviar Documentación Solicitada

Si le hemos solicitado que nos envíe algún documento (informes médicos, etc.), puede subirlo directamente a través del portal:

1. Seleccione la opción **"Me habéis solicitado documentación"**.
2. Haga clic en **"Continuar"** o el botón correspondiente para iniciar el proceso.

Verá a continuación una pantalla con dos apartados claramente diferenciados:

El primero de ellos:

ESTADO DE EXPEDIENTE

Documentación aportada

Tipo	Descripción
Otros Documentos	LICENCIA



Muestra informes y documentación que nos ha trasladado con anterioridad y está asociada a su expediente. Usted puede visualizarlo haciendo “click” en el icono con forma de ojo (“visualizar”) que aparece al final de la línea donde se detalla el tipo de documento que nos adjuntó.

El segundo apartado:

Aportar documentación

IMPORTANTE: Para añadir documentación deberá seleccionar el "Tipo de documento" en el desplegable, elegir el documento ("Adjuntar archivo"), completar los campos solicitados y pinchar a continuación sobre el botón "Guardar Documento" uno a uno. Una vez que ya tenga uno o varios documentos añadidos, deberá pulsar sobre el botón "Enviar Documentación" para que la subida de documentación se haga efectiva.

Tipo de documento*

Acta Arbitral

Subir/Descargar

Adjuntar archivo

PASO (1/3)

Puede adjuntar hasta un máximo de 5 documentos.
El archivo no debe superar los **5MB**.
Los formatos aceptados son: **JPG, PNG, PDF o TIF**.
El nombre del archivo no puede contener tildes o símbolos.

Descripción*

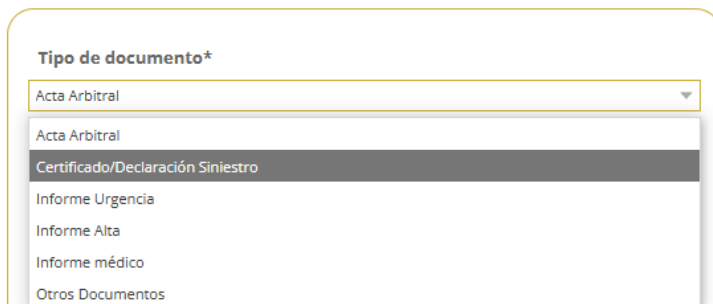
Observaciones

Guardar Documento (PASO 2/3)

ENVIAR DOCUMENTACIÓN (PASO 3/3)

Permite aportar nueva documentación que le hayamos podido solicitar. Aquí, seleccionando el desplegable que aparece al final de la línea donde se indica el “Tipo de documento”, podrá seleccionar qué tipo de documento nos va a adjuntar en el siguiente paso.

Los tipos de documentos a adjuntar pueden ser los que se visualizan a continuación:



El apartado “Otros Documentos” tiene la virtud de permitir adjuntar un documento del que el usuario no conoce exactamente o no está seguro de su tipología, o bien no corresponde exactamente con alguna de las otras especificadas.

3. **Adjuntar archivo:** Una vez tipificado o seleccionado el “Tipo de documento” según hemos visto en el punto anterior, deberá pulsar el botón “Adjuntar archivo” para realizar la acción de cargar el documento desde su equipo al Portal Web de gestión. Este paso aparece identificado como paso 1 de 3, para remarcar la necesidad de realizar cada uno de los pasos para que el proceso sea completo y esté bien realizado.
4. **Añada una descripción:** Es obligatorio escribir una breve descripción del contenido de cada archivo. Esto facilitará la labor de los agentes encargados de revisar la documentación, al dotar al documento adjunto del contexto en relación al cuál se produce la necesidad de adjuntar ese documento.
5. **Observaciones (Opcional):** Si lo desea, puede añadir comentarios adicionales en el campo de observaciones.
6. Una vez realizados los pasos anteriores, deberá pulsar el botón “Guardar Documento”, identificado como paso 2 de 3 para que el proceso de adjuntar documentación pueda realizarse correctamente.
7. En la parte inferior de la pantalla, podrá **verificar que los documentos se han subido correctamente** y están registrados en su expediente. [INSERTAR IMAGEN AQUÍ: Sección inferior mostrando la confirmación o listado de documentos subidos]
8. Podrá realizar el mismo proceso hasta 5 veces para aportar hasta 5 documentos diferentes en la misma sesión.

Tras ello, recibirá un mensaje de confirmación de que cada uno de los documentos ha sido adjuntado correctamente:



Documento añadido correctamente

Cerrar

Y podrá visualizar que efectivamente, el documento figura como añadido.

Guardar Documento (PASO 2/3)

Tipo	Descripción	Fecha
4	Parte de Accidente	30/04/2025

A partir de este punto, y para completar el proceso con el paso 3 de 3, deberemos seleccionar “Enviar Documentación”, tal y como se ve en la imagen, momento en el que obtendremos un nuevo mensaje de confirmación y podremos, tras aceptarlo, volver a la pantalla inicial pulsando en el botón “Volver”, para realizar otras gestiones, o bien directamente cerrar el Portal Web.

Quando le hayamos requerido documentación obligatoria para la gestión de su expediente porque esta no obre en nuestro poder, dada la importancia de la misma para la tramitación adecuada de cualquier solicitud o necesidad por su parte, podrá recibir hasta tres correos electrónicos advirtiéndole de la necesidad de aportar esta documentación específica. Si este es el caso, recibirá los recordatorios siempre por correo electrónico, con tiempo suficiente entre ellos para darle tiempo a recabar esa documentación si quizá no estuviera en su poder, y una vez la tenga, deberá aportarla a través de este mismo apartado de **“Me habéis solicitado documentación”** de la pantalla principal una vez se ha realizado el acceso al Portal Web.

Realizados los tres recordatorios sin que haya aportado la documentación, no se realizarán más recordatorios, pero será necesario en cualquier caso que usted aporte esta documentación requerida para que pueda tramitarse cualquier gestión que pueda necesitar en relación a su expediente de Accidente.

3.3 Autorizaciones

De nuevo en la pantalla principal, tendrá la posibilidad de seleccionar “Autorizaciones” dentro del conjunto de acciones que se ofrecen para realizar:

Me habéis solicitado documentación

Autorizaciones

Quiero descargar una autorización ya concedida

Consultar expediente

Otras

Continuar

En este punto, nuevamente verá dos apartados muy bien diferenciados en la pantalla. El primero de ellos permite obtener una visual de las autorizaciones que ha solicitado por el momento, así como su estado, de manera que si estuviera en estado “Pendiente Información”, podrá aportarla pinchando sobre el propio texto “Pendiente Información”, que le redirigirá a las opciones de “adjuntar documentación” como si hubiera accedido a ella desde la primera opción de selección “Me habéis solicitado documentación”.

En el caso de que la solicitud de autorización esté “Completa” tendrá la autorización disponible para poderla descargar en caso de necesidad (por ejemplo si borró el correo electrónico en el que se le envió o si temporalmente ha perdido el acceso a su cuenta de correo electrónico).

AUTORIZACIONES

Número	Fecha accidente	Acto médico	Especialidad	Centro	Fecha realización	Estado	Subir/Descargar
303438426	27/02/2025	CONSULTA	TRAUMATOLOGIA Y CIRUGIA ORTOPEDICA	CLINICA LOS MANZANOS, S.L. (VIAMED)	27/02/2025	Pendiente Información	

<< < 1 > >>

Quiero pedir una nueva autorización

Volver

Más abajo en la pantalla, como puede visualizarse en la imagen de arriba, aparece además el botón “Quiero pedir una nueva autorización”.

Para recibir cualquier asistencia sanitaria o tratamiento médico relacionado con su accidente, es **indispensable contar con una autorización previa** por nuestra parte. A través de este botón la seleccionará fácilmente en el momento que desee.

1. Seleccione la opción "**Quiero pedir una nueva autorización**". Aparecerá a continuación una pantalla en la que podrá seleccionar el tipo de autorización que desea entre las más habitualmente solicitadas en los casos de accidente. Así, podrá seleccionar entre:

PASO 1: Seleccione un acto médico

Seleccione por favor el Tipo de Autorización; si no encuentra la correcta, seleccione "Otra diferente" y pase a la siguiente pregunta

- ☐ Consulta médica
- ☐ Radiografía
- ☐ Resonancia Magnética, una región anatómica
- ☐ Ecografía muscular o tendinosa
- ☐ Tratamiento de rehabilitación/infiltraciones
- ☐ Otra diferente

Volver

2. En función de la opción elegida, la pantalla cambiará dinámicamente. Sólo debe seguir los pasos indicados en pantalla, indicando lo que en cada caso se solicita para facilitar y agilizar la gestión de su solicitud. Habitualmente se pedirán datos como:
 - El **nombre de la prueba** tal y como aparece en el volante o informe médico en el que se le prescribe, es decir, tal y como su médico la ha redactado, lo que es importante para establecer sin equivocación cual es la prueba exacta que se le ha prescrito.
 - **Indique el profesional o centro:** Si ya sabe dónde se realizará, indíquelo.
 - **Fecha de la cita (si la tiene):** Si ya tiene una fecha programada, introdúzcala. Si no la tiene, no es un campo obligatorio.
 - **Adjunte documentación de respaldo:** Es fundamental adjuntar el documento del médico que prescribe o solicita la prueba o tratamiento (volante, informe, etc.). Utilice el botón para adjuntar archivos, que funciona exactamente igual que la forma que se ha descrito para la carga general de archivos del apartado “Me habéis solicitado documentación”.
3. Una vez adjuntada la documentación, no olvide pulsar el botón “Solicitar Autorización”, que pertenece al paso identificado como 3 “Envíe la solicitud”, sin el cual no sería posible la tramitación de la solicitud al no estar realmente realizada.
4. Al igual que con el envío de documentación, verá un mensaje de confirmación de que su solicitud y los archivos adjuntos se han registrado correctamente.
5. Una vez que su solicitud de autorización ha sido revisada y aprobada, **recibirá un nuevo mensaje por email confirmándolo**, y podrá proceder a su descarga desde ese mismo momento o conservarla en el Portal Web para el momento exacto en que desee hacerlo o la necesite.

Ventaja: Al solicitarla por el portal, su petición llega directamente a nuestro equipo gestor como una tarea prioritaria, agilizando el proceso de validación y facilitando así un acceso más rápido a la realización de su prueba o consulta.

3.4 Consultar el Estado del Expediente y Descargar Autorizaciones Aprobadas

Para ver el estado general de su expediente y descargar las autorizaciones ya concedidas:

1. Acceda a la opción **"Consulta de expediente"** o a la opción **"Quiero descargar una autorización ya concedida"**. Ambas secciones muestran la información relativa a autorizaciones solicitadas y el estado en que se encuentran, dando la opción de su visualización y descarga. Es así, porque la información relativa a Autorizaciones solicitadas y su estado, forma parte de la información general del estado del expediente.

Además, por simplicidad (imagine que ha accedido a la **"Consulta de expediente"** porque no recuerda si solicitó una autorización concreta) desde ambas pantallas podrá acceder directamente a la pantalla de **"Solicitar Autorización"** con un botón específico al efecto.

La opción **"Consulta de expediente"** ofrece además otra información relevante sobre su expediente, como otra documentación (informes médicos, etc.) que haya adjuntado en algún momento de la gestión.

ESTADO DE EXPEDIENTE

Fecha accidente	Hora accidente
22/02/2025	12:00

EXPEDIENTE

Nº de Expediente	SITUACIÓN
565716	En curso

DOCUMENTOS

Tipo	Descripción
Otros Documentos	LICENCIA

<< < 1 > >>

AUTORIZACIONES

Número	Fecha accidente	Acto médico	Especialidad	Centro	Fecha realización	Estado	Subir/Descargar
303438426	27/02/2025	CONSULTA	TRAUMATOLOGIA Y CIRUGIA ORTOPEDICA	CLINICA LOS MANZANOS, S.L. (VIAMED)	27/02/2025	Pendiente Información	

<< < 1 > >>

Quiero pedir una nueva autorización

2. Podrá por consiguiente localizar y descargar de igual manera a través de la pantalla **"Consulta de expediente"**, **"Quiero descargar una Autorización ya concedida"** y **"Autorizaciones"** una autorización específica ya concedida, de la forma en que ya se describió para la pantalla **"Autorizaciones"** en el **icono o enlace de**

descarga. Pinchando sobre el icono “Subir/Descargar”, la autorización se guardará en su dispositivo.

3.5 Realizar Otras Consultas o Sugerencias

Ayudarle con la gestión de su expediente de Accidente es muy importante para nosotros. Sin embargo, y aunque el Portal Web ha sido diseñado para dar respuesta de una forma sencilla a la mayor parte de las necesidades asociadas a los trámites sanitarios derivados del accidente, es posible que necesite trasladarnos dudas, consultas o inquietudes que no vea exactamente cómo resolver en el Portal Web.

Así, para resolver cualquier duda, consulta o sugerencia que no encaja en las opciones anteriores, puede utilizar el apartado “**Otras**”. Únicamente podrán consultarse y resolverse por esta vía cuestiones relacionadas con la gestión de su expediente de Accidente. No envíe por este canal consultas que no tengan que ver con la gestión de su expediente de Accidente, pues no podrían gestionarse.

Tras seleccionar la opción “**Otras**” de la pantalla principal y pulsar el botón “**Continuar**”.

- ☐ Me habéis solicitado documentación
- ☐ Autorizaciones
- ☐ Quiero descargar una autorización ya concedida
- ☐ Consultar expediente
- ☒ Otras

Continuar

1. Se abrirá un campo de texto libre donde podrá escribir su mensaje. Dispone de un máximo de **500 caracteres**.

Otras cuestiones relativas a tu siniestro en las que te podamos ayudar

Nuestro departamento de gestión revisará tu consulta y la resolverá con la mayor celeridad posible. No utilices otras vías de comunicación para esta misma gestión.

¿Qué necesitas de nosotros? Recuerda que por esta vía únicamente resolveremos cuestiones relativas al accidente (nº de siniestro) al que hace referencia este formulario

2. Escriba su consulta o sugerencia de forma clara y concisa, y no utilice otras vías de comunicación para la misma gestión, pues generaría duplicidades a nivel operativo que afectarían a la agilidad en la resolución.
3. Envíe el mensaje pulsando en el botón “**Enviar**” que verá en la parte inferior de la pantalla tras el recuadro donde ha incorporado su consulta.

Su mensaje será recibido por nuestro equipo para darle respuesta o tener en cuenta su aportación.

4. Conclusión

El Portal de Gestión de Expedientes le ofrece una manera más **ágil, cómoda e intuitiva** de interactuar con nosotros y gestionar aspectos clave de su expediente de accidente. Le animamos a utilizarlo para:

- Ahorrar tiempo.
- Tener acceso 24/7 a su información y gestiones.
- Obtener confirmación inmediata de la recepción por nuestra parte de sus documentos y solicitudes.
- Mantener su información de contacto actualizada fácilmente.
- Mantener el control de la gestión de todas las pruebas y consultas relacionadas con su accidente.

Esperamos que este manual le resulte de gran utilidad. Consérvelo para el futuro.
