acerta

GUÍA PARA CENTROS DE ATENCIÓN

Portal SISCAI
Preguntas frecuentes

Todo lo que puede hacer en el portal y los datos que va a encontrar, explicado paso a paso.

¿Para qué sirve esta guía?

El Portal SISCAI es la herramienta de Acerta para que los centros de atención (hospitales, clínicas, farmacias, laboratorios y demás prestadores de servicios) consulten a los asegurados de **Accidentes Personales** y de **Salud**, y registren las coberturas que activan cuando atienden a un paciente.

Aquí respondemos las dudas más comunes. Si las respuestas son muy cortas o no encuentra lo que busca, comuníquese con su canal habitual de atención de Acerta.

Contenido

Las preguntas están agrupadas por tema.

01	**Qué hay en el portal**	Las secciones del menú
02	**Buscar asegurados**	Cómo encontrar a un paciente
03	**Autorización de la póliza**	Autorizada y No autorizada
04	**Activar una cobertura de Accidentes Personales**	Paso a paso
05	**Activar una cobertura de Salud**	Paso a paso, beneficios y exclusiones
06	**Historial de coberturas activadas**	Lo que su centro ya activó
07	**Reportes**	Reportes mensuales en PDF y Excel
08	**Documentos**	Formularios, redes y guías
09	**Qué significa cada dato**	Glosario de los campos
10	**Mensajes y problemas comunes**	Qué hacer si algo no funciona

1 Qué hay en el portal

Las secciones del menú de la izquierda

¿Qué secciones voy a ver?

Sección	Para qué sirve
Inicio	Accesos rápidos a Accidentes Personales y Salud.
Mi Centro › Accidentes Personales	Buscar asegurados de Accidentes Personales, ver sus datos y activar coberturas.
Mi Centro › Salud	Buscar asegurados de Salud, ver sus beneficios y exclusiones, y activar coberturas.
Reportes AP	Reportes mensuales de las coberturas de Accidentes Personales que activó su centro.
Reporte Mensual de Salud	Reporte mensual de las coberturas de Salud que activó su centro.
Documentos	Formularios, redes de proveedores y guías para descargar.

¿Puedo ver la información de otros centros de atención?

Puede buscar a **cualquier asegurado** de Acerta, sin importar dónde se atendió antes. Pero las **coberturas activadas**, el historial y los reportes muestran **solo lo que hizo su centro**. Nunca verá lo que activó otro centro o usuario de la plataforma.

¿Cada cuánto se actualiza la información de los asegurados?

Los datos de asegurados, pólizas, planes, beneficios y exclusiones se actualizan **una vez al día, en la madrugada**. Un cambio que Acerta haga hoy en una póliza se verá en el portal al día siguiente.

Las coberturas que usted activa se guardan **al instante** y aparecen enseguida en su historial.

2 Buscar asegurados

Cómo encontrar a un paciente

¿Por qué no aparece una lista de asegurados al entrar?

Por privacidad, la lista no se muestra completa. La tabla aparece vacía hasta que usted busca a alguien. Escriba en el buscador y verá solo los asegurados que coinciden con los criterios de su búsqueda.

¿Cómo busco a un paciente?

1. En **Buscar por**, elija el dato que tiene a mano. Viene marcado **C.I.P.** (la cédula) por ser el dato recomendado y de mayor utilización para la verificación de identidad.
2. En **Valor**, escriba el dato. Necesita al menos **2 caracteres**.
3. La tabla se llena sola mientras escribe. No hay que apretar ningún botón.

Puede buscar por: **C.I.P.**, **Nombre**, **Apellido**, **Contratante** (la empresa o persona dueña de la póliza) y **N.º de Póliza**.

¿Tengo que escribir la cédula con guiones?

No. Puede escribirla **con o sin guiones**, y también con espacios. Por ejemplo, **8-1207-1311** y **812071311** encuentran a la misma persona. Aplica también a cédulas con letras, como **E-8-130095** ó **E8130095**.

¿Importan las tildes o las mayúsculas?

No. "Martínez", "MARTINEZ" y "martinez" dan el mismo resultado.

Busqué y me salen muchos resultados. ¿Por qué?

El buscador encuentra todo lo que **contiene** lo que escribió. Si escribe solo una parte de la cédula, por ejemplo "81207", aparecen todas las personas que tienen esos números. Para encontrar a una persona puntual, escriba la cédula completa.

Los resultados se muestran de 15 en 15. Use los botones **Anterior** y **Siguiente** al pie de la tabla, para ver más.

¿Por qué la misma persona aparece más de una vez?

Una persona puede tener más de una póliza o estar en más de un certificado (por ejemplo, como titular y como dependiente). Cada fila podría ser una póliza distinta. Fíjese en el número de póliza y en el contratante para elegir la correcta.

Busco a un asegurado y no aparece. ¿Qué puede pasar?

- Revise que eligió el criterio correcto en **Buscar por** (por ejemplo, que no esté buscando una cédula en "Nombre").
- Revise que esté en la sección del ramo correcto: **Accidentes Personales** o **Salud**.
- Si la póliza se emitió o cambió hoy, se verá mañana (los datos se actualizan una vez al día).
- El portal solo muestra pólizas **activas, anuladas o descontinuadas**. Otros casos no aparecen.

Si después de revisar todo sigue sin aparecer, comuníquese con Acerta.

¿Puedo filtrar la tabla?

Sí. En el encabezado de la columna **Autorización** hay un pequeño embudo. Con él puede ver sólo las pólizas AUTORIZADA o solo las NO AUTORIZADA.

3 Autorización de la póliza

Autorizada y No autorizada

¿Qué significa la columna "Autorización"?

Le dice de un vistazo si la póliza del asegurado está al día:

Autorización	Qué significa
AUTORIZADA	La póliza está **activa y al día** en sus pagos.
NO AUTORIZADA	La póliza está **anulada**, **descontinuada o no está al día** en sus pagos.

La autorización también aparece dentro de los datos del asegurado, al abrir su ficha.

El paciente aparece como NO AUTORIZADA. ¿Qué hago?

Antes de atenderlo bajo su seguro, comuníquese con Acerta para confirmar su situación. La póliza puede haber vencido, haberse anulado o no haberse renovado.

¿Qué es la "Vigencia"?

Son las fechas de inicio y fin de la póliza (por ejemplo, **1 feb 2026 al 1 feb 2027**). Úsela junto con la autorización para confirmar que la póliza cubre la fecha de la atención.

4 Activar una cobertura de Accidentes Personales

Paso a paso

¿Qué es "activar una cobertura"?

Es dejar registrado en Acerta que su centro atendió al asegurado bajo su póliza. Ese registro queda guardado con la fecha, la hora, su usuario y los comentarios que escriba.

¿Cómo activo una cobertura de Accidentes Personales?

1. Entre a **Mi Centro › Accidentes Personales** y busque al asegurado.
2. Haga clic en su fila. Se abre la ventana **Nueva atención**.
3. **Paso 1 – Datos del asegurado:** revise que sea la persona correcta (nombre, cédula, póliza, contratante, plan, vigencia y autorización) y siga al paso 2.
4. **Paso 2 – Detalle de la cobertura:** escriba la **Causa** (qué le pasó al paciente) y el **Procedimiento** (qué se le hizo).
5. Haga clic en **Activar cobertura**.

La activación aparece de inmediato en el historial, debajo de la tabla.

¿Qué datos del asegurado veo en Accidentes Personales?

Nombre, apellido, número de póliza, identificación, contratante, plan, vigencia de la póliza, autorización, **gastos médicos por accidentes** (el monto que cubre la póliza) y **deducible**.

> **Sin dato** en gastos médicos quiere decir que la póliza no cuenta con ese beneficio y/o no tiene ese monto registrado. **No aplica** en deducible quiere decir que esa póliza no tiene deducible cargado o por cubrir antes de recibir la atención.

5 Activar una cobertura de Salud

Paso a paso, beneficios y exclusiones

¿Cómo activo una cobertura de Salud?

1. Entre a **Mi Centro › Salud** y busque al asegurado.
2. Haga clic en su fila. Se abre la ventana **Nueva atención – Salud**.
3. **Paso 1 – Datos del asegurado:** revise los datos de la persona y siga al paso 2.
4. **Paso 2 – Detalle de la cobertura:**
   - Escriba el **Motivo de atención**.
   - Marque los **Tipos de beneficio** que usó: Medicina General, Especialista o sub especialista, Laboratorios, Radiología o Urgencias. Puede marcar más de uno.
   - Revise la **Fecha de atención**. Viene con la fecha de hoy; cámbiela solo si la atención fue otro día.
5. Haga clic en **Activar cobertura**.

¿Qué datos del asegurado veo en Salud?

Nombre, apellido, póliza, identificación, fecha de nacimiento, edad, género, contratante, fecha de ingreso a la póliza, semanas de permanencia, plan, suma asegurada, datos de contacto y autorización.

¿Qué es el botón "Cuadro de beneficios"?

Está en el paso 2, al lado del producto. Muestra **qué cubre el plan** del asegurado:

- Si el botón dice `PDF`, al hacer clic se abre el **cuadro de beneficios oficial del plan** en PDF, dentro del portal. Desde ahí también lo puede descargar.
- Si no dice PDF, muestra el plan y la **lista de coberturas** del asegurado.

Hoy tienen PDF los planes Privital (Primordial, Mater y Total), Hospital Santa Fe (Santa Fe Plus, Salud Familiar y Tercera Edad) y Medisalud Integral 23.

¿Qué es el botón "Exclusiones"?

Muestra las **enfermedades o condiciones que el plan de ese asegurado no cubre** (por ejemplo, condiciones que tenía antes de entrar a la póliza). Cada exclusión trae su **Capítulo**, **Sub Título** y **Enfermedad**.

Si dice **Sin exclusiones**, el asegurado no tiene ninguna registrada.

> El cuadro de beneficios y las exclusiones también se ven completos más abajo, en la misma ventana, sin abrir los botones.

¿Por qué el botón "Activar cobertura" está gris?

Falta información obligatoria. En Salud debe escribir el motivo y marcar al menos un tipo de beneficio. En Accidentes Personales, la causa y el procedimiento.

6 Historial de coberturas activadas

Lo que su centro ya activó

¿Dónde veo las coberturas que ya activé?

Debajo de la tabla de búsqueda, en **Mi Centro › Accidentes Personales** y en **Mi Centro › Salud**, está el **Historial de coberturas activadas** de su centro en ese ramo. Lo más reciente aparece primero.

¿Qué datos tiene el historial?

La fecha y hora de la activación, el usuario que la hizo, los datos del asegurado y de la póliza, la autorización, la vigencia y los **comentarios** que se escribieron (causa y procedimiento en Accidentes Personales; motivo, tipos de beneficio y fecha de atención en Salud).

Me equivoqué al activar una cobertura. ¿Puedo anularla o corregirla?

No. Una cobertura activada **no se puede anular, editar ni borrar** desde el portal. El historial se guarda para siempre, como respaldo de cada atención. Por eso es importante revisar bien los datos antes de apretar "Activar cobertura".

Si se equivocó, comuníquese con Acerta e indique la fecha, la hora y el asegurado.

¿Veo lo que activaron mis compañeros del mismo centro?

Sí. El historial muestra todo lo que activó **su centro**, y la columna **Usuario** indica quién lo hizo.

7 Reportes

Reportes mensuales en PDF y Excel

¿Qué reportes tengo?

Reporte	Qué muestra
Reportes AP › Atenciones Mensuales	Las coberturas de Accidentes Personales que activó su centro en un mes.
Reportes AP › Reportes por Proveedor	Lo mismo, con su centro como proveedor en el encabezado.
Reporte Mensual de Salud	Las coberturas de Salud que activó su centro en un mes.

Todos muestran **solo lo de su centro**.

¿Cómo saco un reporte?

1. Elija el **mes** y el **año**. En el reporte por proveedor, elija también su centro.
2. Haga clic en **Procesar**. La tabla muestra las atenciones de ese mes.
3. Para guardarlo, use **Descargar PDF** o **Descargar Excel**.

¿Cuál me conviene, PDF o Excel?

PDF para imprimir o enviar el reporte tal cual. **Excel** para trabajar los datos: ordenar, filtrar o sumar. Los dos traen la misma información.

El reporte sale vacío. ¿Por qué?

Su centro no activó coberturas en ese mes. Revise si eligió el mes y el año correctos. El reporte se arma con la fecha en que se activó cada cobertura.

8 Documentos

Formularios, redes y guías

¿Qué documentos puedo descargar?

- **Formulario de Reclamo de Gastos Médicos.**
- **Red de Proveedores de Accidentes:** clínicas y hospitales para atención de accidentes.
- **Red de Proveedores de Salud:** las redes médicas por plan.
- **Enfermedades Críticas Detalladas:** el detalle por plan.
- **Guías:** guías de uso de las pólizas y de los hospitales de la red.

Al hacer clic, el documento se abre en una pestaña nueva del navegador y también se descarga a su computadora.

9 Qué significa cada dato

Glosario de los campos que verá

Datos de la póliza

Póliza	El número de la póliza, con el producto al inicio (por ejemplo, 14-1001462).
Altura	Cuántas veces se ha renovado la póliza. 0 quiere decir que está en su primer año.
Contratante	La empresa o persona dueña de la póliza. En pólizas colectivas suele ser la empresa o el colegio.
Plan / Producto	El plan de seguro que tiene el asegurado.
Vigencia	Fecha de inicio y de fin de la póliza.
Autorización	Si la póliza está activa (Autorizada) o anulada o descontinuada (No autorizada).

Datos de la cobertura

Gastos médicos por accidentes	(Accidentes Personales) El monto máximo que cubre la póliza en gastos médicos por accidente.
Deducible	La parte que paga el asegurado antes de que aplique el seguro.
Suma asegurada	(Salud) El monto que cubre la póliza para esa persona.
Semanas de permanencia	(Salud) Cuántas semanas lleva la persona en la póliza. Algunos beneficios piden un tiempo mínimo.
Fecha de ingreso a la póliza	(Salud) Desde cuándo la persona está asegurada en ese certificado.
Exclusiones	(Salud) Enfermedades o condiciones que el plan no cubre para esa persona.

¿Qué quieren decir "Sin dato", "No aplica" y "—"?

- **Sin dato:** la información no está registrada para ese asegurado.
- **No aplica:** ese concepto no corresponde a la póliza (por ejemplo, una póliza sin deducible).
- — (guion): el campo está vacío.

10 Mensajes y problemas comunes

Qué hacer si algo no funciona

Me sale "La información aún no está disponible. Intente en unos minutos."

Los datos de asegurados se están actualizando o todavía no terminan de cargarse. Espere unos minutos y haga clic en **Reintentar**. Si el mensaje sigue después de un buen rato, avise a Acerta.

Me sale "Acceso denegado" o "Su usuario externo no tiene un centro de atención asignado".

Su usuario no está bien configurado o no tiene su centro asignado. Comuníquese con Acerta para que lo revisen. No es algo que se pueda arreglar desde su computadora.

El PDF del plan o de un documento no se abre.

Pruebe con el enlace **Descargar PDF** y ábralo desde su computadora. Si tampoco funciona, avise a Acerta indicando qué plan o documento intentaba abrir.

¿Qué navegador debo usar?

Use una versión actualizada de **Google Chrome** o **Microsoft Edge**. Si algo se ve raro, recargue la página (tecla F5) antes de llamar a soporte.

¿Puedo usar el portal desde el celular?

Sí, el portal se adapta a pantallas pequeñas. Para activar coberturas y revisar reportes, recomendamos una computadora: se ven mejor las tablas y los documentos.