

Guía de Bienvenida

# Bupa Essential Care





## **Contenido**

Experiencia en salud.....	1
Bienvenido a Bupa.....	2
USA Medical Services.....	3
Administre su póliza en línea.....	4
La importancia de notificar .....	5
Cómo presentar una reclamación ...	8





# La diferencia Bupa Guatemala

Bupa Guatemala ofrece a sus asegurados una cobertura internacional de alta calidad, productos y servicios para acceder a la atención médica que necesitan en cualquier momento y en cualquier lugar del mundo, estando en casa o cuando están estudiando, viviendo, viajando o trabajando en el extranjero.

Al elegirnos, se une a una de las principales empresas internacionales de seguros de salud.

Bupa Global Latinoamérica es la división de seguros médicos internacionales de Bupa Global en el continente americano, con oficinas y operaciones clave en República Dominicana, Panamá, Colombia, Ecuador, Bolivia y Chile, y cuenta también con importantes negocios de provisión en Perú con AngloLab, Resomasa e IntegraMédica.

Bupa, con más de 75 años de experiencia y 16.7 millones asegurados internacionales, atención médica a más de 15 millones de personas en nuestros centros de atención médica.

# Bienvenido a Bupa Essential Care

Gracias por elegir a Bupa, el compromiso con nuestros asegurados es testimonio de nuestra capacidad para velar por su salud como su patrimonio más importante. Por eso le ofrecemos más que una póliza de seguro. Cuidamos de su salud y protegemos su bienestar. Nuestro propósito es vidas más largas, sanas y felices.

En esta guía encontrará información que le ayudará a conocer cómo administrar y utilizar sus beneficios. Por favor revise sus Términos y Condiciones y sus Condiciones Particulares, los cuales contienen los detalles de su cobertura.

Si tiene alguna pregunta sobre su plan, puede comunicarse con la Línea de Ayuda al Cliente de Bupa.



## Línea de ayuda al cliente

Nuestro personal de servicio al cliente está disponible lunes a viernes de 9:00 A.M. a 5:00 P.M. (EST) para ayudarle con:

- Preguntas sobre su cobertura
- Cambios a su cobertura
- Actualización de sus datos personales

Tel: (502) 2300-8000  
[www.bupasalud.com/MiBupa](http://www.bupasalud.com/MiBupa)  
[www.bupasalud.com.gt](http://www.bupasalud.com.gt)



## Dirección postal

Bupa Guatemala,  
Compañía de Seguros, S. A.  
5ª Avenida 5-55, Zona 14  
Europlaza World Business  
Center  
Torre III, Nivel 11, Oficina 1103  
Ciudad de Guatemala  
PBX 2300-8000  
[www.bupasalud.com](http://www.bupasalud.com)



# USA Medical Services

## Su línea directa a la experiencia médica

Como parte del grupo Bupa, USA Medical Services ofrece a los asegurados de Bupa apoyo profesional al presentar una reclamación. Sabemos que es natural sentirse ansioso durante una enfermedad o después de un accidente; por eso hacemos todo lo posible para ayudarle a coordinar su hospitalización y ofrecerle el asesoramiento y la ayuda que necesite.

USA Medical Services desea que usted y su familia tengan la tranquilidad que se merecen. En caso de una crisis médica, ya sea que necesite verificar beneficios o una ambulancia aérea, nuestro personal profesional está a su alcance con sólo una llamada las 24 horas del día, los 365 días del año. Nuestro personal profesional mantendrá una comunicación constante con usted y su familia, recomendando el hospital y/o especialista adecuado durante cualquier crisis médica.

## Cuando ocurre lo peor, estamos a su alcance con sólo una llamada

En caso de una evacuación médica de emergencia, USA Medical Services proporciona aviso anticipado a la instalación médica, manteniendo una comunicación continua durante el traslado. Mientras se suministra el tratamiento y cuidado inicial, USA Medical Services sigue de cerca el progreso del paciente y reporta a su familia y seres queridos cualquier cambio en su condición.

### Emergencias médicas

En caso de una emergencia médica fuera de las horas habituales de trabajo, por favor comuníquese con el personal de USA Medical Services a través de Mi Bupa, [www.bupasalud.com/MiBupa](http://www.bupasalud.com/MiBupa), o contáctelo al:

#### Desde Guatemala:

- PBX 2300-8000

#### En los EE.UU.:

- +1 (305) 275-1500

#### Sin cobro dentro de los EE.UU.:

- +1 (800) 726-1203

**Fuera de los EE.UU.:** El número de teléfono se encuentra en su tarjeta de seguro o en [www.bupasalud.com](http://www.bupasalud.com)



# Mi Bupa

## ¡En línea para hacer su vida más fácil!

Ingresa a [www.bupasalud.com](http://www.bupasalud.com), busque la sección “Mi Bupa” y siga los pasos de registro con su correo electrónico, para que administre su póliza desde la comodidad de su casa u oficina, y disfrute de todos nuestros servicios en línea:

- Acceso a los documentos de su póliza
- Consultas y dudas sobre su plan
- Cambios y pagos
- Solicite su reembolso o la pre - autorización de sus servicios médicos
- Consulte el estado de sus tramites

Visite [www.bupasalud.com.do/MiBupa](http://www.bupasalud.com.do/MiBupa)



### Cliente virtual

Nuestro servicio Cliente Virtual ha sido diseñado para usted que desea evitar los retrasos del correo, las cartas extraviadas y tener que archivar sus documentos de seguro. Una vez haya ingresado a Mi Bupa, elija Mis Preferencias bajo Mi Perfil, y seleccione la opción para recibir sus documentos por vía electrónica.



# La importancia de notificar

Es importante recordar que ciertos beneficios, independientemente del tipo de póliza que tenga, requieren notificación. Al notificar a USA Medical Services, usted recibe:

1. **Ayuda** para entender y coordinar sus beneficios, con acceso directo a nuestro equipo de personal calificado las 24 horas del día.
2. **Apoyo** de nuestro equipo que le ofrece orientación a usted y su familia para identificar el mejor tratamiento y servicio médico a su alcance: los mejores hospitales, médicos acreditados y servicios en su comunidad.
3. **Acceso** a representantes calificados con extensa experiencia en la industria, quienes le ayudarán a evitar o reducir recargos y gastos médicos innecesarios.
4. La mejor **atención administrativa** antes, durante y después de su tratamiento.

## Antes

Nuestro personal profesional se comunicará inmediatamente con el médico del paciente y la instalación médica. En cuanto recibimos toda la información necesaria de su proveedor, incluyendo los expedientes médicos, nuestro personal profesional coordinará el pago directo y confirmará sus beneficios. Así es como garantizamos a nuestros asegurados su ingreso al hospital sin contratiempos, evitándole la preocupación de pagos y reembolsos. Además, le ayudamos a coordinar y programar ambulancias aéreas y segundas opiniones médicas y quirúrgicas.

## Durante

Durante el tratamiento y/o la hospitalización, nuestro personal profesional llevará un control del paciente mediante la comunicación frecuente con el médico y el personal hospitalario, además de dar seguimiento al progreso, resultados y tratamientos necesarios. También ofrecemos información y apoyo a la familia del paciente sobre los últimos avances de la medicina y los tratamientos más modernos. Nuestro personal visitará a los pacientes, se comunicará con sus familias para contestar preguntas y ofrecer asistencia, y se asegurará que el paciente esté recibiendo un servicio de la mejor calidad.

## Después

Después de que el paciente es dado de alta del hospital o termina su tratamiento, nuestro personal profesional coordinará cualquier tratamiento o terapia de seguimiento, y hará los trámites necesarios hasta que se procese el pago de la reclamación.

## Si necesita consultar a un especialista o hacerse exámenes de diagnóstico

Solicite su pre-autorización a través de Mi Bupa o llame al (502) 2300-8000, por lo menos 72 horas antes de la cita.

Por favor incluya la siguiente información:

- El nombre del médico que hace la referencia médica
- El nombre del médico a quien ha sido referido
- El examen de diagnóstico que necesita
- A qué hospital prefiere ir
- Copia de las notas clínicas o expedientes médicos referentes a su condición

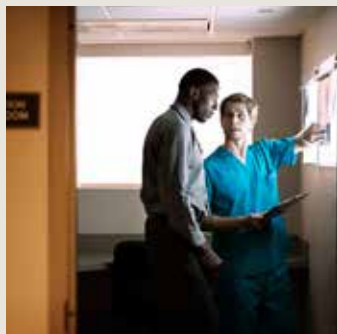


## Si necesita cirugía, tratamiento ambulatorio o ser hospitalizado

Solicite su pre-autorización a través de Mi Bupa o llame al (502) 2300-8000, por lo menos 72 horas antes del tratamiento.

Por favor incluya la siguiente información:

- La condición/síntomas que se están tratando
- El tratamiento propuesto
- El nombre del médico que hace la referencia médica
- El médico y hospital a donde prefiere ir
- Copia de las notas clínicas o expedientes médicos referentes a su condición



## Si necesita terapia física o rehabilitación después de una cirugía

Solicite su pre-autorización a través de Mi Bupa o llame al (502) 2300-8000, por lo menos 72 horas antes del tratamiento. Por favor incluya la siguiente información:

- El plan para su terapia, que debe incluir cuántas sesiones terapéuticas son necesarias y cuál es el progreso que se espera alcanzar
- El terapeuta que estará consultando



## Una vez contemos con toda la información:

- Verificaremos que su póliza esté vigente cuando necesita el tratamiento
- Verificaremos que la condición y tratamiento cumplen con los requisitos estipulados en los términos y condiciones de su plan
- Confirmaremos su cobertura con el médico y el hospital



# Cómo presentar una reclamación

Le ofrecemos un proceso rápido y fácil para presentar reclamaciones, ya sea por pago directo o reembolso. Algunos beneficios necesitan ser pre-notificados; por ello asegúrese de consultar su Tabla de Beneficios.

Nos reservamos el derecho de solicitar más información médica para poder procesar su reclamación.

1

## Pago Directo

Pagamos directamente al proveedor de servicios médicos

Para proceder de forma rápida y eficiente con las autorizaciones, el equipo de servicios médicos debe recibir del proveedor de servicios médicos, agente, intermediario o consultor o asegurado toda la Información de su evento médico, incluyendo los honorarios médicos y resultados de los estudios. En algunos casos será necesario el envío de información adicional para su aprobación.

## Reembolso

Usted paga al proveedor de servicios médicos y solicita el reembolso de los gastos

Puede presentar su reclamación a través de su agente de seguros o a través de Mi Bupa, desde la comodidad de su casa u oficina: visite [www.bupasalud.com.do/MiBupa](http://www.bupasalud.com.do/MiBupa)



Si usted necesita asistencia con alguna reclamación, contáctenos a través de [www.bupasalud.com\MiBupa](http://www.bupasalud.com\MiBupa), en nuestra opción de Consultas.

O llámenos al  
PBX 2300-8000

Esta información de contacto también la puede encontrar en su tarjeta del seguro.

2

Si el caso es procedente, se enviará autorización al proveedor de servicios médicos, y usted será responsable del pago del deducible de acuerdo a lo estipulado por su póliza.

El proveedor de servicios médicos enviará la factura posteriormente.

Deberá completar la información de su evento médico y adjuntar la información requerida como las facturas, comprobantes de pago e información médica.

Recibirá la confirmación que su solicitud fue recibida y está en proceso.



3

Realizaremos el pago directamente al proveedor de servicios médicos.

Nos encargamos de revisar y evaluar la información para determinar la procedencia de la reclamación y el reembolso.



Se le enviará un informe de los pagos efectuados. Cuando procesamos su reclamación, sus beneficios son pagados de acuerdo a la Tabla de Beneficios. A estos beneficios se le descuenta el deducible que usted eligió para su póliza y coaseguro correspondiente. Usted puede dar seguimiento y consultar el estatus de sus reembolsos a través de Mi Bupa, en la opción de Mis Reembolsos.



# Su cobertura

El Plan Médico Premier 1 le ofrece dos opciones de cobertura.

Cualquiera que sea la cobertura que elija, usted obtendrá excelentes beneficios y estará cubierto tanto dentro como fuera de la red de proveedores de Bupa Panama S.A., lo cual le ofrece completa libertad de elección al decidir qué clínica, hospital, o especialista desea utilizar.

## Opciones de cobertura

**Premier 1 • Diamond:** Esta opción ofrece extensos servicios, beneficios excelentes, y cobertura mundial para tratamientos tanto hospitalarios como ambulatorios. La suma anual asegurada es ilimitada, lo cual le ofrece tranquilidad completa.

**Premier 1 • Gold:** Esta opción ofrece extensos servicios y generosos beneficios para tratamientos tanto hospitalarios como ambulatorios. Además, le permite la posibilidad de elegir entre una cobertura exclusiva para América Latina<sup>(1)</sup> y otra de carácter mundial. La suma anual asegurada es de US\$ 1.5 millones.

## Elección de deducible

Ofrecemos una serie de opciones de deducibles anuales para ayudarle a reducir el precio que usted paga por su cobertura: cuanto mayor sea el deducible, tanto menor será la prima. Usted puede elegir entre los siguientes deducibles:

Deducibles (en US\$)					
250	500	1,000	2,000	5,000	10,000

Se aplica sólo un deducible por persona y por año de póliza, el cual cuenta para todos los servicios. Sin embargo, para ayudarle a reducir sus gastos, su familia sólo tendrá que pagar el importe correspondiente a la suma de los dos deducibles de mayor cuantía de su póliza.

## Coaseguro

El coaseguro es la parte de los gastos médicos que usted debe pagar por cada hospitalización en los Estados Unidos. Después de haber sido aplicado el deducible, teniendo en consideración los límites específicos, la Compañía reembolsará el 80% de los primeros US\$ 5,000, y el 100% del balance pendiente. Esto significa que el coaseguro máximo que usted tiene que pagar para cada hospitalización en los Estados Unidos es de US\$ 1,000. Ningún coaseguro será cobrado en relación con gastos por concepto de maternidad o accidentes graves.

## Niños

Cuando uno de los padres tenga derecho a los beneficios de maternidad, su hijo recién nacido será automáticamente incluido en la póliza de tal padre, independientemente del estado de salud del niño al nacer<sup>(2)</sup>. Una característica distintiva del Plan Médico Premier 1 es que dos niños menores de diez años pueden ser asegurados gratuitamente.

## Cobertura de por vida

Usted podrá ser asegurado a pesar de la mayoría de condiciones médicas que haya podido sufrir antes de suscribir el seguro. Los consultores de Bupa Panamá S.A. llevarán a cabo una evaluación de su caso, y decidirán las condiciones de su póliza de seguro. Es posible que le sea cobrada una sobreprima o que sea declarada una exclusión sobre su cobertura. Personas de todas las nacionalidades residentes en Panamá que no hayan cumplido los 75 años de edad, podrán solicitar el seguro. Una vez aceptada la solicitud, la renovación de su póliza estará garantizada de por vida, sin importar ni su edad ni cambios en su estado de salud. Aun si desarrollara una condición crónica a largo plazo, ello no influirá sobre los términos bajo los cuales se haya suscrito el seguro.

## Ocupaciones y actividades

Sea cual sea su trabajo, o a donde sea que éste le lleve, usted permanecerá cubierto. No existen restricciones con respecto a sus aficiones o al tipo de deportes que usted practique, aún a nivel profesional. Para mayores detalles, vea por favor la Lista de Reembolsos y las Condiciones de Póliza.

(1) Para la definición de "América Latina", por favor vea el Glosario.

(2) Vea la Cláusula 8.2 h

Bupa Guatemala Compañía  
de Seguros, S.A.  
5ª Avenida 5-55, Zona 14  
Europlaza World Business Center  
Torre III, Nivel 11, Oficina 1103  
Ciudad de Guatemala  
PBX: 2300-8000  
[www.bupasalud.com](http://www.bupasalud.com)