

Guía de Bienvenida

BUPA 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 de Bupa Global Latinoamérica

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

Bupa Global Latinoamérica provee seguros médicos internacionales, locales y de viajeros a alrededor de 80,000 asegurados, con oficinas y operaciones clave en Guatemala, Panamá, República Dominicana, Colombia, Ecuador, Bolivia y Chile, y cuenta también con importantes negocios de provisión en Perú.

Somos parte de Bupa, compañía líder en seguros de salud con más de 75 años de experiencia. El seguro de salud representa la mayor parte de nuestro negocio cuidando a 18 millones de asegurados. Operamos clínicas, centros dentales y hospitales en algunos mercados.

El propósito de Bupa es ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices.

Sin accionistas, nuestros clientes son nuestro foco. Reinvertimos las ganancias en brindar más y mejor atención médica en beneficio de los clientes actuales y futuros.

Empleamos directamente a unas 83.000 personas, principalmente en el Reino Unido, Australia, España, Chile, Polonia, Nueva Zelanda, Hong Kong, Turquía, Brasil, Estados Unidos, Oriente Medio e Irlanda. También tenemos empresas asociadas en Arabia Saudita e India.

Bienvenido a Bupa Global Latinoamérica

Gracias por elegir este producto de la suite Bupa Care, ofrecido por Bupa, una de las aseguradoras de salud más grandes y de mayor experiencia en el mundo.

Esta Guía de Bienvenida contiene información importante acerca de las condiciones de su póliza, sus beneficios, qué debe hacer si necesita usar su cobertura y cómo contactarnos. Por favor revise su certificado de cobertura y otros documentos de póliza, los cuales contienen el deducible que ha elegido, y cualquier exclusión y/o enmienda a su cobertura.

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

¿Alguna pregunta?

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

Visite Mi Bupa y envíenos sus preguntas en nuestra opción de Consulta
www.bupasalud.com/MiBupa

Tel: +1 (868) 224 5748,
+1 (305) 398 7400
Fax: +1 (305) 275 8484

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 al:

+1 305 275 1500, + 1 800 321 5187
Fax: +1 (305) 275-1518
www.Bupasalud.com/MiBupa

Dirección postal

18001 Old Cutler Road, Suite 500
Palmetto Bay, Florida 33157
USA

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.

Cuando cada segundo de su vida cuenta... cuente con USA Medical Services.



Disponible las 24 horas del día, los 365 días del año

En los EE.UU.:
+1 (305) 275-1500

Sin cobro dentro de los EE.UU.:
+1 (800) 726-1203

Fax:
+1 (305) 275 1518

Visite Mi Bupa y envíenos sus preguntas en nuestra opción de Consulta
www.bupasalud.com/MiBupa

Fuera de los EE.UU.:
El número de teléfono se encuentra en su tarjeta de identidad o en www.bupasalud.com

¡En línea para hacer su vida más fácil!

Ingrese a 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 y tarjetas de seguro
- Realizar los pagos de su póliza
- Solicitar cambios de su póliza
- Solicitar reembolsos, y ver el estatus de sus reclamos
- Enviar consultas al área de servicio al cliente
- Solicitar pre-autorizaciones
- Blua (servicio digital de salud)



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 los Servicios en Línea, elija Mis Preferencias bajo Mi Perfil, y seleccione la opción para recibir sus documentos por vía electrónica. Usted es responsable de revisar todos sus documentos y correspondencia por este método.

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

Envíe su solicitud de pre-autorización a través de Mi Bupa, www.bupasalud.com/MiBupa o llame al +1 (305) 275 1500, por lo menos 72 horas antes de la cita.

- 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 terapia física o rehabilitación después de una cirugía

Envíe su solicitud de pre-autorización a través de Mi Bupa, www.bupasalud.com/MiBupa o llame al +1 (305) 275 1500, por lo menos 72 horas antes de la cita.

- 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

Si necesita cirugía, tratamiento ambulatorio o ser hospitalizado

Envíe su solicitud de pre-autorización a través de Mi Bupa, www.bupasalud.com/MiBupa o llame al +1 (305) 275 1500, por lo menos 72 horas antes de la cita.

- 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

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 Solicite su pre-autorizacion en www.bupasalud.com\MiBupa	Para proceder de forma rápida y eficiente con las autorizaciones, el equipo de servicios médicos debe recibir del proveedor de servicios médicos, agente o asegurado toda la informacion 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 www.bupasalud.com/MiBupa, en la opción de crear un reembolso, o a través de su agente, intermediario o consultor. **USA Medical Services** 18001 Old Cutler Road, Suite 500 Palmetto Bay, Florida 33157, USA

Si necesita asistencia con alguna reclamación contáctenos a través de www.bupasalud.com\Mi Bupa en nuestra opción de consultas o llámenos al:
+1 (305) 275 1500

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

2	3	
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.	Realizaremos el pago directamente al proveedor de servicios médicos.	Se le enviará un informe de los pagos efectuados. 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. Usted puede dar seguimiento y consultar el estatus de sus reembolsos a traves de Mi Bupa en la opción de Mis Reembolsos.
Deberá completar la información de su evento medico y adjuntar la información requerida como las facturas, comprobantes de pago e información medica. Recibirá la confirmación que su solicitud fue recibida y está en proceso.	Nos encargamos de revisar y evaluar la información para determinar la procedencia de la reclamación y el reembolso.	

18001 Old Cutler Road, Suite 500,
Palmetto Bay, Florida 33157
Tel. +1 305 275 1500, + 1 800 321 5187
www.bupasalud.com
servicio@bupalatinamerica.com

BIC-GA-BCA-V27.01