

Bupa Nacional Vital

¿Cómo gestionar la atención médica en caso de accidente o enfermedad? Aquí aclaramos todas tus dudas.

Este documento es de carácter informativo. Los detalles de los beneficios, limitaciones y exclusiones están descritas en las condiciones generales de tu póliza.

Paso 1

Consulta con médico de primer contacto

1 Consulta la red de proveedores médicos por medio de nuestra **App Bupa México**, la página de internet www.bupasalud.com.mx/salud.php o llamando a nuestro **Centro de atención telefónica** al **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la República al **800 999 1905**.

2 Una vez que hayas elegido al proveedor médico, **comunicate directamente con él y agenda tu cita**.

3 Al llegar a tu cita, deberás presentar:

- Identificación oficial vigente
- Credencial de Bupa

4 Al finalizar tu consulta, **el proveedor médico te indicará el monto que te corresponderá cubrir** por la atención médica.

Además, en caso de ser necesario, podrás **recibir un pase para el servicio** que necesites:

- Farmacia
- Laboratorio
- Cita de seguimiento
- Consulta con especialista

Recuerda que para cualquiera de estos servicios, deberás **presentar tu identificación vigente**, así como tu **credencial de Bupa** y el **pase otorgado por el médico** de primer contacto.

Paso 2

Consulta con médico especialista

1 Consulta la red de proveedores médicos por medio de nuestra **App Bupa México**, la página de internet www.bupasalud.com.mx/salud.php o llamando a nuestro **Centro de atención telefónica** al **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la República al **800 999 1905**.

2 **Comunicate con el especialista de red** que elegiste y haz tu cita.

3 Al llegar a tu cita, deberás presentar:

- Identificación oficial vigente
- Credencial de Bupa
- Pase otorgado por el médico de primer contacto

4 Al finalizar tu consulta, **el proveedor médico te indicará el monto que te corresponderá cubrir** por la atención médica.

Además, en caso de ser necesario, podrás **recibir un pase para el servicio** que necesites:

- Farmacia
- Laboratorio
- Cita de seguimiento

5 Si el médico especialista te indica que es **necesaria una cirugía**, continúa con el paso 3.

Recuerda que para cualquiera de estos servicios, deberás **presentar tu identificación vigente**, así como tu **credencial de Bupa** y el **pase otorgado por el médico especialista**.

Paso 3

Hospitalización, programación de cirugía o tratamiento médico

1 **Selecciona el hospital** de tu preferencia consultando la red de proveedores médicos por medio de nuestra **App Bupa México**, la página de internet www.bupasalud.com.mx o llamando a nuestro **Centro de atención telefónica** al **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la República al **800 999 1905**.

2 Completa en conjunto con el médico de la red que elegiste previamente, el formato de reclamación [Descárgalo aquí](#) mismo que enviará a siniestros@bupa.com.mx por lo menos **72 horas** antes de la hospitalización, programación de cirugía o tratamiento médico.

3 **Recibirás el pase hospitalario** que deberás presentar al acudir al hospital que elegiste dentro de la **red de proveedores**.

4 Presenta en el **hospital de red o módulo de Vitamédica**:

- Identificación oficial vigente
- Credencial de Bupa
- Pase otorgado por el médico especialista

Al momento del egreso hospitalario, el proveedor médico te indicará el monto que te corresponde cubrir de acuerdo a la atención médica.



¿Qué hacer en caso de una emergencia médica grave?

Una emergencia médica grave es aquella que pone en riesgo tu vida o la integridad de uno o más órganos vitales como cerebro, corazón, hígado, riñón, pulmón y bazo, si no se proporciona atención médica en menos de 24 (veinticuatro) horas.

1 **Acude a un hospital que pertenezca a la red.** Consulta la red de proveedores médicos por medio de nuestra **App Bupa México**, la página de internet www.bupasalud.com.mx/salud.php o llamando a nuestro **Centro de atención telefónica** al **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la República al **800 999 1905**.

2 **Avisa a Bupa** dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento.



¿Cómo acumulo gastos a mi deducible y solicito el reembolso de excedente?

Podrás acumular los gastos a tu deducible y coaseguro siguiendo el proceso de acumulación o reembolso. En caso de que haya un excedente a tu favor, te realizaremos el reembolso correspondiente.

Recuerda que una vez cubierto el monto del deducible y coaseguro anual descrito en tu póliza, las atenciones médicas posteriores serán pagadas directamente por Bupa al proveedor médico.

Ingresar a www.bupasalud.com.mx/mi-bupa y enviarnos la siguiente documentación:

- Formulario de reclamación** debidamente completado y firmado por el **asegurado titular** y/o **contratante** así como por el **médico tratante**.
- Formulario solicitud de reembolso** debidamente completado y firmado.
- Interpretación y estudios** de laboratorio, gabinete y/o patología que dan origen al diagnóstico.
- Recetas** que den sustento al diagnóstico y tratamiento.
- Facturas** emitidas a nombre del **asegurado** titular indicando el nombre del **paciente** y desglose del servicio (incluyendo PDF y XML).
- Comprobante de pago** del servicio recibido.
- Identificación oficial** del titular de la cuenta bancaria (INE o pasaporte vigente).
- Comprobante de domicilio** no mayor a 3 meses del titular de la cuenta sólo en caso de que la identificación oficial no muestre el domicilio o no sea el domicilio actual del titular de la cuenta.

También puedes enviarla por correo electrónico a siniestros@bupa.com.mx



App Bupa México

Te invitamos a descargar nuestra App Bupa México*, en donde podrás disfrutar de las funcionalidades que preparamos para ti:

- Monitorea tus signos vitales** con solo mirar a la cámara.
- Videoconsulta médica** y psicológica 24/7.
- Consulta información básica** de tu póliza y descarga tus credenciales.
- Localiza un proveedor** de servicios médicos cercano a ti.

*Revisa y acepta los **Términos y Condiciones de Uso** de la aplicación.



Notas Importantes

Te recordamos que en todos los casos tienes a tu disposición a nuestro equipo de Servicio al Cliente:

- Para uso de póliza: **los 365 días del año, las 24 horas.**
Para cualquier consulta o aclaración: **lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 3:00 pm**
Desde Ciudad de México: **55 6826 9296**
Sin costo desde el interior de la República: **800 999 1905**
- Correo electrónico a: vmxservicio@bupa.com.mx

Aviso de Privacidad

Bupa México, Compañía de Seguros, S.A. de C.V. ("Bupa México") con domicilio ubicado en Avenida Ejército Nacional número 843-B, Edificio Corporativo Antara I, piso 9, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11520, Ciudad de México en su carácter de Responsable, en términos de lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás normatividad secundaria aplicable ("LFPDPPP"). Utilizamos sus datos personales fundamentalmente para brindar asesoría y actualizaciones sobre los productos contratados; crear y administrar su perfil de servicios en línea y actualizar su expediente; procesar pagos y gestionar cobros; tramitar siniestros y reembolsos; colocación de riesgos en reaseguro y/o coaseguro. Asimismo, los usamos para enviarle comunicados con información relevante, promoción y publicidad; elaborar perfiles de comportamiento y preferencias sobre el uso y consumo de nuestros productos. Lo anterior en términos de lo establecido en nuestro Aviso de Privacidad Integral, mismo que ponemos a su disposición en www.bupasalud.com.mx.