Guía de uso
Bupa Óptimo Empresarial

En esta guía rápida encontrarás información importante que debes saber antes de utilizar tu póliza y recibir atención médica con la red de proveedores médicos en convenio.

- Introducción
- Conceptos básicos
- ¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
- ¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
- ¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
- Eliminación de deducible por accidente
- ¿Cómo gestionar un reembolso?
- Ejemplo práctico
- Aviso de Privacidad

Conoce tu póliza

Un seguro de gastos médicos mayores con cobertura nacional, que te protege desde la atención médica de primer contacto hasta la atención médica hospitalaria, ofreciendo:

- Amplia red de proveedores médicos respaldados por Vitamédica
- Consultas con médicos de primer contacto y especialistas
- Medicamentos y medicamentos de alta especialidad (verificar restricciones)
- Cirugía ambulatoria
- Ambulancia aérea y terrestre local (verificar restricciones)
- Estudios de laboratorio y gabinete
- Tratamiento dental relacionado con accidentes
- Maternidad (con periodo de espera de 10 meses)
- Cobertura para tratamientos y enfermedades específicas
- Bupa en casa
- Asistencia dental

Entre otros servicios y coberturas que puedes consultar en tu **Tabla de Beneficios**

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

Introducción

Conceptos básicos

¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?

Eliminación de deducible por accidente

¿Cómo gestionar un reembolso?

Ejemplo práctico

Aviso de Privacidad

A continuación, te presentamos algunas definiciones importantes que debes conocer. No olvides que puedes consultar todas las definiciones existentes en las **Condiciones Generales** de tu póliza.

ACCIDENTE
Daño, trauma o lesión provocado de manera involuntaria por una causa externa, súbita, fortuita y violenta. Para ser considerado accidente bajo los términos de esta póliza, la primera atención médica, debe recibirse dentro de los primeros 8 (ocho) naturales siguientes al evento. En caso contrario, el siniestro se procesará como una enfermedad o padecimiento. Para los casos de nariz, ligamentos, columna vertebral, rodilla y articulaciones mayores, solo se considerarán accidentes cuando exista fractura o ruptura, según aplique o politraumatismos.

ACCIDENTE GRAVE
Daño, trauma o lesión provocado de manera involuntaria por una causa externa, súbita, fortuita y violenta. Para ser considerado accidente bajo los términos de esta póliza que ponga en riesgo la vida del asegurado.

ASEGURADO TITULAR
El asegurado nombrado por el contratante en la solicitud de seguro. Esta persona está facultada para recibir el reembolso de gastos médicos cubiertos y la devolución de cualquier prima no devengada.

ASEGURADO
La persona para quien se ha completado una solicitud de seguro, para quien se ha pagado la prima y para quien la cobertura ha sido aprobada e iniciada por Bupa. El término asegurado incluye al asegurado titular y a todos los dependientes cubiertos bajo esta póliza.

BENEFICIOS CUBIERTOS
Tratamiento y beneficios que aparecen como cubiertos en la Tabla de Beneficios de su Plan Bupa Óptimo Empresarial.

CARÁTULA
Documento que forma parte de la póliza que especifica la fecha efectiva, las condiciones, la extensión y cualquier limitación de la cobertura, y enumera a todas las personas cubiertas.

COASEGURO
Es el porcentaje de las facturas médicas de ciertos beneficios que el asegurado debe pagar en adición al deducible. El coaseguro se calcula después de aplicar el deducible correspondiente.

CONSULTA MÉDICA
Es la atención brindada por un médico general, médico familiar o especialista, dependiendo del nivel de complejidad, incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se procura el restablecimiento de la salud del paciente, determinación de un diagnóstico y se limitan los factores de riesgo asociados al estado de enfermedad y que puede ser complementado con un tratamiento farmacológico a prescrito a criterio del médico.

COPAGO
Cantidad establecida que el Asegurado deberá pagar por cada consulta con médico de primer contacto o especialista o interconsulta, previamente elegido y que pertenezca a la red de proveedores médicos en convenio. El Asegurado deberá cubrir este pago al momento de recibir la atención médica.

Siguiente

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

A continuación, te presentamos algunas definiciones importantes que debes conocer. No olvides que puedes consultar todas las definiciones existentes en las **Condiciones Generales** de tu póliza.

DEDUCIBLE
El deducible individual es la cantidad anual de los beneficios cubiertos que debe ser pagada por el asegurado por cada año póliza, y que debe ser cubierta antes de que los beneficios de la póliza sean pagaderos, salvo que expresamente se indique lo contrario.

EMERGENCIA MÉDICA GRAVE
Enfermedad o padecimiento que se manifiesta por signos o síntomas agudos que pueden resultar en peligro inmediato para la vida y/o integridad de uno o más órganos vitales del asegurado. Se consideran como órganos vitales: el cerebro, corazón, hígado, riñón, pulmones y bazo, si no se proporciona atención médica en menos de 24 (veinticuatro) horas.

EMERGENCIA MÉDICA SENTIDA
Enfermedad o padecimiento en la que el asegurado presenta signos o síntomas que no presentan peligro inmediato para la vida y/o integridad física del asegurado.

ENFERMEDAD O PADECIMIENTO
Condición anormal o alteración en la salud del asegurado que ha sido diagnosticada por un médico o doctor legalmente autorizado, ya sea en el funcionamiento de un órgano o parte del cuerpo, y que provenga de alteraciones patológicas comprobables.

MEDICO DE PRIMER CONTACTO
Profesional médico que practica la medicina general, familiar, pediatría, geriatría, ginecología y/o odontología.

MEDICO ESPECIALISTA
Profesional médico que cuenta con una certificación en el ramo de especialización del tratamiento de la lesión, enfermedad o padecimiento que sea tratado. Por “escuela médica reconocida” se entiende una escuela médica que esté listada en el Directorio Mundial de Escuelas Médicas, publicado por la Organización Mundial de la Salud.

PERIODO DE ESPERA GENERAL
Periodo establecido en su Tabla de Beneficios de su Plan Bupa Óptimo Empresarial que debe ser completado antes de que el asegurado pueda presentar una reclamación.

PERIODO DE ESPERA ESPECÍFICO
Algunos beneficios cubiertos están sujetos a períodos de espera específicos, los cuales están establecidos en su Tabla de Beneficios de su Plan Bupa Óptimo Empresarial. Esto significa que el asegurado no podrá presentar una reclamación por servicios relacionados con dichos beneficios cubiertos que se hayan realizado antes de que haya sido completado el período de espera específico correspondiente indicado en la Tabla de Beneficios.

RED DE PROVEEDORES MÉDICOS EN CONVENIO
Hospitales, médicos, laboratorios y farmacias con los que Bupa ha celebrado Convenios de Pago Directo. Dicha red de Proveedores Médicos en convenio, previamente con Bupa, podrán sufrir modificaciones en cualquier momento y sin previo aviso.

Anterior

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

Recuerda que tu póliza Bupa Óptimo Empresarial te da acceso a una amplia red de **proveedores médicos** en convenio a nivel nacional.

Más de
6,700
médicos

Más de
6,000
farmacias

Más de
1,100
laboratorios y gabinetes

Más de
600
hospitales y clínicas

Consulta el directorio de **proveedores médicos** en convenio siempre que lo necesites en nuestro sitio web.

O comunícate a nuestro centro de atención telefónica **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la república al **800 999 1905.**

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

1. Consulta con médico de primer contacto

El primer paso para el uso de tu póliza es acudir con un **médico de primer contacto:**

General y familiar
Edad abierta

Pediatría
Niños menores de 16 años

Ginecólogo
Mujeres de 11 años en adelante

Geriatría
Hombre y mujeres de 50 años en adelante

Odontólogo
Solo aplicará en caso de accidente cubierto dentro de la póliza, consulta detalle en las Condiciones Generales

1 Consulta nuestra red de proveedores médicos por medio de nuestro sitio web o puedes llamar a nuestro centro de atención telefónica **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la república al **800 999 1905**. Una vez que hayas seleccionado al proveedor médico, **comunícate directamente con él y programa tu cita.**

2 Al llegar a tu cita, **es importante que presentes:**
- Identificación oficial vigente y,
- Credencial Bupa (física o digital)

3 Al momento de concluir tu consulta, deberás pagar un **copago de $150 mxn*** por la atención recibida.
***Este copago no acumulará a deducible ni coaseguro, ni será reembolsable.**

4 En caso de ser necesario, el médico te brindará un **pase o receta** para el servicio que necesites, por ejemplo:
- Farmacia
- Laboratorio
- Cita de seguimiento
- Consulta con un especialista

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

Siguiente

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

2. Consulta con especialista

Si el médico de primer contacto te otorgó un **pase para acudir con un especialista**, deberás seguir estos pasos:

Si el especialista te indica que es necesaria una cirugía, da clic aquí.

1. Consulta la red de proveedores médicos, por medio de nuestro sitio web o puedes llamar a nuestro centro de atención telefónica **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la república al **800 999 1905**.

2. Una vez que elijas al especialista, comunícate directamente con él y **agenda tu cita**.

3. Al llegar a tu cita, **no olvides presentar:**
   - Identificación oficial vigente y,
   - Credencial Bupa (física o digital)

4. Al momento de concluir tu consulta, deberás pagar un **copago de $150 mxn*** por la atención recibida.
   ***Este copago no acumulará a deducible ni coaseguro, ni será reembolsable.**

5. En caso de ser necesario, el especialista te brindará un **pase o receta** para el servicio que necesites, por ejemplo:
   - Farmacia
   - Laboratorio
   - Cita de seguimiento

Recuerda que para solicitar cualquiera de estos servicios, deberás presentar tu identificación vigente, así como tu credencial de Bupa y el pase o receta otorgada por el especialista.

Anterior

Siguiente

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

¿Necesitas un especialista que no está en nuestra red de proveedores médicos en convenio?

En caso de que no encuentres dentro de nuestro directorio al especialista que necesitas para la atención de un padecimiento cubierto y medicamente procedente, podrás seguir los siguientes pasos:

Comunícate a nuestro centro de atención telefónica **55 6826 9296 - opción 1** o sin costo desde el interior de la república al **800 999 1905**. En caso de proceder, nuestro equipo te ayudará a localizar un proveedor médico que se adecúe a tus necesidades y gestionaremos la atención médica correspondiente.

En caso de que no sea posible gestionar la atención médica, nuestro equipo del **Centro de Atención Telefónica** te informará los pasos a seguir.

Anterior

Siguiente

Introducción

Conceptos básicos

¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?

Eliminación de deducible por accidente

¿Cómo gestionar un reembolso?

Ejemplo práctico

Aviso de Privacidad

3. ¿Cómo utilizar tu póliza en caso de requerir hospitalización o cirugía programada?

1 Selecciona el hospital de tu preferencia consultando la red de **proveedores médicos** en convenio, en nuestro sitio web o puedes llamar 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 **Deberás completar** en conjunto con el especialista, mismo que elegiste libremente, el **formulario de reclamación**. Una vez llenado y firmado, el médico especialista mandará el formulario directamente a Bupa.

3 Recibirás tu **pase hospitalario**, el cual deberás presentar al acudir al hospital que elegiste libremente, dentro de nuestra red de proveedores.

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

- Identificación oficial
- Tu credencial de Bupa (física o digital)
- Tu pase hospitalario

Al momento del egreso hospitalario, el proveedor médico te indicará el monto que te corresponde cubrir de acuerdo con el deducible y coaseguro contratado descrito en la carátula de tu póliza.

Anterior

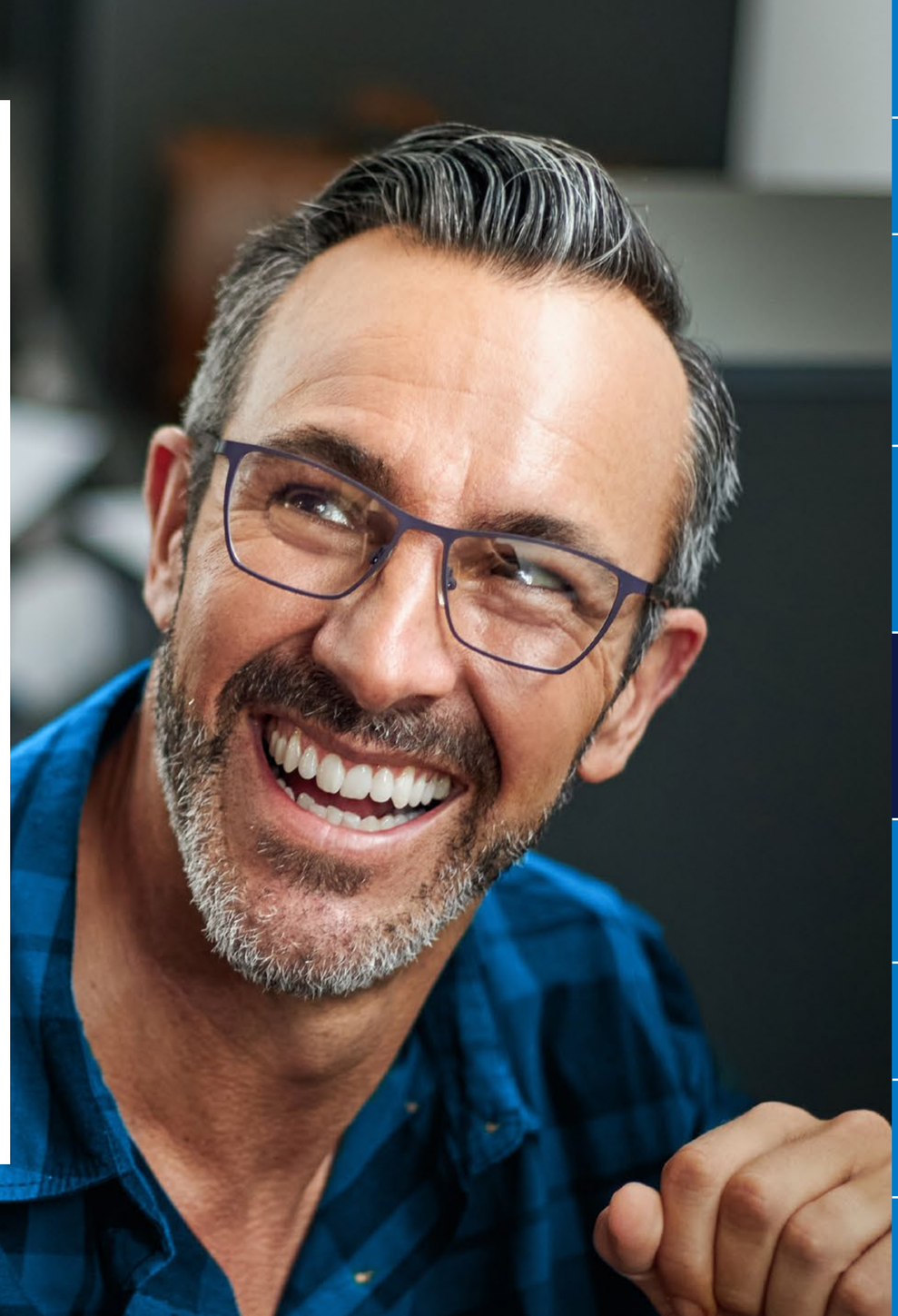
Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

En caso de una emergencia médica grave

1 En caso de una **emergencia médica grave** (ver Conceptos Básicos) deberás acudir a un hospital en convenio con nuestra **red de proveedores**, o bien, puedes llamar 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 **Deberás notificar a Bupa** el ingreso y la atención médica recibida, durante las 24 horas siguientes al evento.

No olvides consultar los **Conceptos Básicos** de tu guía de uso de póliza y tus **Condiciones Generales** para conocer más sobre una emergencia médica grave y sus restricciones.



Introducción

Conceptos básicos

¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?

Eliminación de deducible por accidente

¿Cómo gestionar un reembolso?

Ejemplo práctico

Aviso de Privacidad

En caso de accidente cubierto, Bupa no aplicará el deducible contratado durante el año póliza en que ocurrió el accidente, siempre que cumplas con los siguientes criterios:

1. El gasto por dicho accidente debe ser **mayor a $4,000**, y
2. Debes ser atendido **dentro de la red de proveedores médicos** en convenio con Bupa, y
3. **Acreditar los gastos** de la atención médica recibida dentro de los **8 días** naturales siguientes a la fecha de ocurrido el accidente.

Si el gasto inicial por dicho accidente cubierto es **menor al monto señalado** en el punto 1 y la suma de las atenciones médicas subsecuentes relacionadas con el mismo accidente **rebasan los $4,000** durante la vigencia en la que ocurrió el mismo, podrás enviar a Bupa las facturas que acrediten el gasto total o superior al monto referido para el trámite de tu reembolso.

En caso de que el monto total del accidente cubierto resulte **menor a $4,000**, los gastos correrán a tu cargo y podrás acumularlos al deducible contratado del año póliza correspondiente.

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

¿En qué casos procede el reembolso?

Únicamente será sujeto a posible reembolso las atenciones o servicios otorgados por un proveedor de la **red de proveedores** médicos en convenio o en los casos específicos mencionados y siguiendo el proceso descrito en las **Condiciones Generales**.

Deberás realizar el pago en forma directa al proveedor de la red hasta completar el deducible y coaseguro correspondiente. Podrás acumular a deducible y coaseguro los gastos realizados en el año póliza a través del proceso de reembolso.

Bupa no realizará el reembolso por gastos derivados de una **emergencia médica sentida** con proveedores médicos fuera de la red en convenio.

Siguiente

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

Documentos necesarios para el reembolso

Ingresa **aquí** y envíanos 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 recibido (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 solo en caso de que la identificación oficial no muestre el domicilio o no sea el domicilio actual del titular de la cuenta.

Debes compartirnos tu documentación en un **formato legible** para iniciar cualquier trámite de reembolso.

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

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

Te mostramos la gran ventaja de estar asegurado con Bupa al momento de enfrentar un evento hospitalario

El siguiente es un ejemplo ilustrativo. Los montos pueden variar de acuerdo con el plan contratado y las **Condiciones Generales**.

En el supuesto de haber contratado una póliza con las siguientes características:

Deducible
$4,000

Coaseguro
20%

Tope de coaseguro
$30,000

Al requerir una atención hospitalaria, podrían acumularse gastos por los siguientes conceptos:

- Hospitalización
- Ambulancia
- Estudios de laboratorio y gabinete
- Medicamentos
- Quirófano
- Material de curación
- Honorarios de médicos, anestesiólogos, asistentes y enfermeros.

En este ejemplo, el total a pagar sería de $1,000,000 mxn

Total de la cuenta hospitalaria	**$1,000,000 mxn**
El Deducible que debes pagar es de	$4,000 mxn
Después de pagar tu deducible el total de la cuenta hospitalaria es de	$996,000 mxn
El porcentaje de Coaseguro (20%) equivale a	$199,200 mxn
Sin embargo, el Tope de Coaseguro que contrataste te ayuda a pagar mucho menos	$30,000 mxn
Al estar asegurado con Bupa Óptimo Empresarial, cubriremos	**$966,000 mxn**
Y tú solo pagarías	**$34,000 mxn**

Introducción
Conceptos básicos
¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?
¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?
Eliminación de deducible por accidente
¿Cómo gestionar un reembolso?
Ejemplo práctico
Aviso de Privacidad

Introducción

Conceptos básicos

¿Cuáles son los proveedores a los que puedes acudir para recibir atención médica?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de enfermedad o padecimiento?

¿Cómo utilizar tu póliza en caso de emergencia médica grave?

Eliminación de deducible por accidente

¿Cómo gestionar un reembolso?

Ejemplo práctico

Aviso de Privacidad

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**