

Corporate Care

¿Cómo utilizo mi póliza en caso de accidente o enfermedad?
Aquí aclaramos todas tus dudas.

En caso de que cuentes con un agente de seguros o administrador de póliza, reporta tu accidente, padecimiento o tratamiento médico directamente a ellos. La documentación que se describe en este documento también se les deberá entregar para la correcta gestión del uso de la póliza.



¿Qué hago en caso de emergencia?

- Solicita una ambulancia** al teléfono: 55 5202 1701 - opción 0
Sin costo desde el interior de la República: 800 326 3339 / 800 227 3339 - opción 0
- Habla con el **equipo médico** al teléfono: 55 5202 1701 - opción 1
Sin costo desde el interior de la República: 800 326 3339 / 800 227 3339 - opción 1



¿Qué debo hacer en caso de accidente?

Recuerda que tu póliza incluye la cobertura de eliminación de deducible por accidente, siempre que recibas atención médica dentro de los primeros ocho días naturales de haber ocurrido.

- Si derivado del accidente es necesario una hospitalización, contáctanos al número: 55 5202 1701 - opción 1
Sin costo desde el interior de la República: 800 326 3339 / 800 227 3339 - opción 1

Para tu reembolso, solo debes compartírnos la siguiente documentación:

Formulario de reclamación debidamente completado y firmado por el asegurado titular y/o contratante así como por el médico tratante.

[Descárgalo aquí](#)

Formulario solicitud de reembolso debidamente completado y firmado.

[Descárgalo aquí](#)

Identificación oficial vigente del asegurado (INE o pasaporte).

Anexar todos los **estudios de laboratorio, gabinete, patología y recetas** que den sustento al diagnóstico.

Facturas (PDF y XML) en caso de haber recibido atención médica en México.

Estado de cuenta bancaria que contenga la cuenta CLABE a nombre del beneficiario de pago y no mayor a tres meses de su emisión.

Comprobante de domicilio solo en caso de que la identificación oficial no muestre el domicilio o no sea el domicilio actual del titular de la cuenta. Debe ser **no mayor a 3 meses**.

Si recibiste atención en México, envíanos las facturas emitidas a nombre del titular o contratante de la póliza, indicando el nombre del paciente y desglose del servicio recibido. Incluye tanto PDF como XML. **Si recibiste atención en el extranjero**, compártenos los invoices (recibos) con balance en cero, y los comprobantes de pago.

¿Dónde lo envío?

- Puedes ingresar tu documentación por medio de servicios en línea en solo 5 minutos: www.bupasalud.com.mx/mi-bupa
- O bien, vía correo electrónico: siniestros@bupa.com.mx

¿Cómo le doy seguimiento?

Puedes dar seguimiento a tu reembolso por medio de:

- Servicios en línea: www.bupasalud.com.mx/mi-bupa
- Correo electrónico a: atencioncliente@bupa.com.mx
- Vía telefónica al **55 5202 1701 - opción 6**
Sin costo desde el interior de la República: 800 326 3339 / 800 227 3339 - opción 6



¿Qué hacer en caso de requerir una hospitalización, programar una cirugía o un tratamiento médico?

En estos casos se aplica pago directo.

¿Y qué es pago directo?

Significa que pagaremos directamente a tu proveedor médico los gastos derivados de la hospitalización o internamiento (excepto los conceptos a tu cargo, como deducible, coaseguro, gastos no cubiertos o improcedentes).

¿Qué debo hacer?

Avisanos con **72 horas de anticipación** para poder generar tu carta garantía. Con ella podrás acceder al hospital a recibir los servicios médicos que necesites.

Puedes notificarnos vía telefónica

- México: **55 5202 1701 - opción 1**
Sin costo desde el interior de la República: 800 326 3339 / 800 227 3339 - opción 1
Sin costo dentro de los EE.UU: **+1 800 726 1203**
Resto del mundo: **+1 305 275 1500**

Envíanos la siguiente documentación:

Formulario de reclamación debidamente completado y firmado por el asegurado titular y/o contratante así como por el médico tratante.

[Descárgalo aquí](#)

Identificación oficial vigente del asegurado (INE o pasaporte).

Anexar todos los **estudios de laboratorio, gabinete, patología y recetas** que den sustento al diagnóstico.

¿Dónde lo envío?

- En México a: dictamen@bupa.com.mx
- En el extranjero a: usamed@bupalatinamerica.com
(Pre-autorizaciones y notificaciones para servicios)

www.bupasalud.com.mx/red-de-salud
(para consulta de red)



Si estás en Estados Unidos, recuerda utilizar tu tarjeta **Blue Cross Blue Shield** (tarjeta blanca)

Consulta si tu plan cuenta con cobertura en el extranjero.

¿Cómo le doy seguimiento?

Contamos con 3 opciones:

- Servicios en línea: www.bupasalud.com.mx/mi-bupa
- Correo electrónico a: atencioncliente@bupa.com.mx
- México: **55 5202 1701 - opción 6**
Sin costo desde el interior de la República: 800 326 3339 / 800 227 3339 - opción 6
Sin costo dentro de los EE.UU: **+1 800 726 1203**
Resto del mundo: **+1 305 275 1500**



Si cubrí mis gastos médicos ¿Cómo solicito el reembolso?

Te reembolsaremos el monto que pagaste excepto los conceptos a tu cargo (como deducible, coaseguro, gastos no cubiertos o improcedentes).

¿Qué debo hacer?

Debes enviarnos la siguiente documentación:

Formulario de reclamación debidamente completado y firmado por el asegurado titular y/o contratante así como por el médico tratante.

[Descárgalo aquí](#)

Formulario solicitud de reembolso debidamente completado y firmado.

[Descárgalo aquí](#)

Identificación oficial vigente del asegurado (INE o pasaporte).

Anexar todos los **estudios de laboratorio, gabinete, patología y recetas** que den sustento al diagnóstico.

Facturas (PDF y XML) en caso de haber recibido atención médica en México.

Estado de cuenta bancaria que contenga la cuenta CLABE a nombre del beneficiario de pago y no mayor a tres meses de su emisión.

Comprobante de domicilio solo en caso de que la identificación oficial no muestre el domicilio o no sea el domicilio actual del titular de la cuenta. Debe ser **no mayor a 3 meses**.

Si recibiste atención en México, envíanos las facturas emitidas a nombre del titular o contratante de la póliza. Indicando el nombre del paciente y desglose del servicio recibido. Incluye tanto PDF como XML. **Si recibiste atención en el extranjero**, compártenos los invoices (recibos) con balance en cero, y los comprobantes de pago.

¿Dónde lo envío?

- Puedes ingresar tu documentación por medio de servicios en línea en solo 5 minutos: www.bupasalud.com.mx/mi-bupa
- O bien, vía correo electrónico: siniestros@bupa.com.mx

¿Cómo le doy seguimiento?

Puedes dar seguimiento a tu reembolso por medio de:

- Servicios en línea: www.bupasalud.com.mx/mi-bupa
- Correo electrónico a: atencioncliente@bupa.com.mx
- Vía telefónica al **55 5202 1701 - opción 6**
Sin costo desde el interior de la República: 800 326 3339 / 800 227 3339 - opción 6

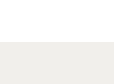
Si aún no tienes cuenta para acceder a servicios en línea, ¡te invitamos a crearla!
Podrás ingresar toda tu documentación y dar seguimiento puntual a tus trámites.



Y si tu plan cuenta con el beneficio de maternidad...

Sabemos lo importante que es el nacimiento de un nuevo miembro de la familia.

Para apoyarte en el momento del parto o cesárea por pago directo, te sugerimos no someter las facturas prenatales hasta después del nacimiento de tu bebé, así podremos ofrecerte cobertura para tu parto o cesárea y honorarios médicos por pago directo de acuerdo a tu beneficio contratado de maternidad.



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:

- Vía telefónica de **lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm** y **sábado de 8:00am a 3:00pm**
Desde Ciudad de México: **55 5202 1701**
Sin costo desde el interior de la República: **800 326 3339 / 800 227 3339**

- Correo electrónico a: atencioncliente@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 5, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 1520, 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.