

GUÍA PARA ASEGURADOS

# BUPA COMPLETE CARE



## CONTENIDO

---

Experiencia en salud, durante toda la vida	3
Bienvenido a Bupa	4
USA Medical Services	6
Administre su póliza en línea	7
Su cobertura	8
Opciones de deducible	9
Beneficios	10
El proceso de reclamación	11
La notificación antes del tratamiento	12
Cómo solicitar un reembolso	14



# EXPERIENCIA EN SALUD, DURANTE TODA LA VIDA

Bupa es una reconocida aseguradora líder en el campo de la salud que ofrece una amplia variedad de productos y servicios a los residentes de Latinoamérica y el Caribe. Bupa se inició en 1947 como una mutual de seguros en el Reino Unido con tan sólo 38,000 asegurados. Hoy día, Bupa vela por la salud y el bienestar de millones de personas alrededor del mundo, situándose en una posición ventajosa para el beneficio de sus asegurados.

Desde su fundación hace más de 70 años, Bupa ha mantenido una constante solidez financiera y continúa fortaleciendo sus credenciales como líder en el cuidado de la salud. Bupa no tiene accionistas, lo cual le permite reinvertir todas las ganancias para optimizar sus productos y mejorar los servicios que la empresa y sus proveedores brindan.

La confianza en el personal y los servicios médicos que brindamos es esencial. El compromiso con nuestros asegurados durante más de medio siglo es testimonio de nuestra capacidad para velar por su salud como su patrimonio más importante.

## Nuestro propósito

---

El propósito de Bupa es ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices. Cumplimos esta promesa al proteger a nuestros asegurados, proporcionándoles una amplia variedad de servicios personalizados, así como cuidando de su salud durante toda su vida. Como su aliado en la salud, le ayudamos a tomar decisiones médicas informadas. Creemos que las medidas preventivas pueden tener un impacto positivo en su salud.

## Nuestro personal

---

La experiencia de nuestro personal es esencial para ofrecer atención de salud de la mejor calidad. Bupa emplea a más de 85,000 personas en todo el mundo, quienes brindan experiencia, atención y servicio de calidad. Nos distinguimos como una de las mejores empresas para trabajar, ya que alentamos a nuestro personal a que exprese sus opiniones sobre su experiencia laboral.

# BIENVENIDO A BUPA

Gracias por elegir Bupa Complete Care, ofrecido por Bupa, una de las aseguradoras de salud más grandes y de mayor experiencia en el mundo. Bupa ofrece una cobertura para el cuidado de la salud de la más alta calidad en el mundo para expatriados y sus familias, viajeros internacionales frecuentes y personas de negocios con necesidades y horarios exigentes.

Esta Guía para Asegurados contiene información importante acerca de las condiciones y beneficios de su póliza, así como otra información importante sobre cómo contactarnos y qué debe hacer si necesita usar su cobertura. Por favor revise todos los documentos de su póliza, los cuales muestran el deducible que ha elegido, las condiciones y beneficios particulares de su póliza, 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 8:30 A.M. a 5:00 P.M. para ayudarle con:

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

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

Tel: (593) 2396 5600

Fax: (593) 2396 5650

## 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:

Tel: +1 (305) 275 1500

Fax: +1 (305) 275 1518

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



# 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 desde los EE.UU.:

+1 (800) 726 1203

Fax: +1 (305) 275 1518

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).

# ¡EN LÍNEA PARA HACER SU VIDA MÁS FÁCIL!

Ingrese a [www.bupalud.com](http://www.bupalud.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
- Servicios de Virtual Care (Telemedicina)

## 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. A partir de ese momento, usted será responsable de revisar todos sus documentos y correspondencia por este método.

## Bupa se interesa por el medio ambiente

---

En Bupa creemos que promover comunidades prósperas y un planeta saludable es esencial para el bienestar de todos. Velamos por la salud de quienes confían en nosotros teniendo en cuenta un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Bupa participa en iniciativas de responsabilidad ambiental para asegurar que nuestros empleados, productos y servicios contribuyan a establecer una sociedad más saludable. Tomamos muy en serio nuestro impacto ambiental, estableciendo políticas ecológicas que benefician el planeta y a las personas en nuestros centros de trabajo. Estamos comprometidos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y personal así como la de las comunidades que se encuentran necesitadas.

Aunque nos encontramos en una etapa temprana de nuestra campaña ambiental, estamos comprometidos a contribuir positivamente a largo plazo, y estamos tomando las medidas necesarias para reducir nuestra huella ecológica.

# SU COBERTURA

## Cobertura geográfica

---

Bupa Complete Care le ofrece cobertura ilimitada con acceso a los mejores hospitales y médicos en cualquier parte del mundo.

Sin embargo, ni Bupa Ecuador, ni USA Medical Services, ni ninguna de sus filiales o subsidiarias pertinentes relacionadas participarán en transacciones con cualquier parte o país donde dichas transacciones estén prohibidas por las leyes de los Estados Unidos de América. Por favor comuníquese con USA Medical Services para obtener más información sobre esta restricción.

## Cobertura adicional opcional

---

Bupa le ofrece cobertura adicional opcional para complicaciones perinatales y del embarazo en los planes 4, 5 y 6. Este endoso ofrece cobertura de US\$500,000 de por vida para complicaciones del embarazo y el parto y complicaciones perinatales como prematuridad, bajo peso al nacer, ictericia, hipoglucemia, insuficiencia respiratoria y traumatismos del nacimiento, que no estén relacionadas con condiciones congénitas o hereditarias. Se aplica un período de carencia de 10 meses a partir de la fecha de vigencia del endoso. Una vez emitido, el endoso es renovable anualmente en la fecha de aniversario de la póliza, siempre y cuando se pague la prima adicional requerida para el endoso.

# OPCIONES DE DEDUCIBLE

Le ofrecemos una variedad de opciones de deducible anual para ayudarle a reducir el precio que paga por su cobertura; mientras más alto sea el deducible, tanto menor será la prima. Usted puede elegir entre los siguientes deducibles:

	DEDUCIBLE					
COMPLETE CARE	1 <sup>(*)</sup>	2	3	4	5	6
DENTRO DEL ECUADOR	US\$0	US\$1,000	US\$2,000	US\$5,000	US\$10,000	US\$20,000
FUERA DEL ECUADOR	US\$1,000	US\$2,000	US\$3,000	US\$5,000	US\$10,000	US\$20,000

<sup>(\*)</sup> Estos planes de deducible solamente están disponibles para renovaciones del mismo plan de deducible.

- (a) Un (1) deducible por asegurado, por año póliza, hasta el máximo del deducible fuera del Ecuador.
- (b) Un máximo de dos (2) deducibles por póliza, por año póliza, hasta satisfacer un máximo de dos (2) deducibles fuera del Ecuador. Si el deducible dentro del Ecuador ya ha sido satisfecho, y posteriormente se reciben servicios médicos fuera del Ecuador, la diferencia entre el deducible dentro y fuera del Ecuador será responsabilidad del asegurado.
- (c) Los gastos elegibles incurridos por el asegurado durante los últimos tres (3) meses del año póliza que sean utilizados para satisfacer el deducible correspondiente para ese año, serán aplicados al deducible del asegurado para el siguiente año póliza.
- (d) En caso de un accidente serio, tal como se lo indica en las definiciones de esta póliza, no se aplicará ningún deducible durante el período de la primera hospitalización.

# BENEFICIOS

## Notas sobre los planes, beneficios y limitaciones

---

- Por favor consulte los detalles completos de su cobertura en sus documentos de póliza.
- Todos los beneficios están sujetos al deducible y coaseguro correspondiente, a menos que se indique lo contrario.
- La cobertura máxima para todos los gastos médicos y hospitalarios cubiertos durante la vigencia de la póliza está sujeta a los términos y condiciones de la póliza. A menos que se indique lo contrario, todos los beneficios son por asegurado, por año póliza. Todas las cantidades están expresadas en dólares de los Estados Unidos de América.
- Todos los reembolsos son procesados de acuerdo a las tarifas usuales, acostumbradas y razonables (UCR) por servicios médicos específicos. La cantidad UCR es la cantidad máxima que la aseguradora considerará elegible para pago, ajustada para una región o área geográfica específica.
- Cualquier diagnóstico o procedimiento terapéutico, tratamiento o beneficio está cubierto únicamente si es originado por una condición cubierta bajo esta póliza. Para que una condición sea considerada como una enfermedad o desorden cubierto bajo esta póliza, se requieren copias de los resultados de laboratorio, radiografías o cualquier otro reporte o resultado de exámenes clínicos en los que el médico se ha basado para hacer un diagnóstico positivo.
- Además de la libertad de seleccionar cualquier hospital para recibir tratamiento, puede obtener beneficios adicionales si elige un hospital dentro de la red de proveedores internacionales de Bupa, tales como pagos directos al proveedor sin incurrir en gastos adicionales.

# EL PROCESO DE RECLAMACIÓN

Los asegurados deben notificar a USA Medical Services en el momento que saben que necesitarán algún tipo de tratamiento.

## Cuatro razones para notificar a USA Medical Services al +1 (305) 275 1500

---

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. Al notificarnos con anticipación, podemos proporcionarle la mejor atención administrativa antes, durante y después de su tratamiento o servicio.

### Antes

---

Al notificar a USA Medical Services que un asegurado necesita cualquier tipo de tratamiento médico, 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 en USA Medical Services coordinará cualquier tratamiento o terapia de seguimiento, y hará los trámites necesarios hasta que se procese el pago de la reclamación.

# LA NOTIFICACIÓN ANTES DEL TRATAMIENTO

Esta sección le explica qué necesita hacer si su médico le informa que necesita tratamiento o seguimiento médico. También le explica qué información necesitará al contactarnos, y cómo le ayudaremos durante el proceso.

La autorización de un tratamiento es manejada por nuestro equipo de profesionales en USA Medical Services. Ellos le ayudarán a obtener acceso al tratamiento que necesita tan pronto como sea posible. Le ofrecerán información y orientación, así como también confirmación de su cobertura para cualquier tratamiento. Por favor asegúrese de notificar a USA Medical Services enviando su solicitud de pre-autorización a través de Mi Bupa, [www.bupasalud.com/MiBupa](http://www.bupasalud.com/MiBupa). También puede llamar al (593) 2396 5600 o al +1 (305) 275 1500, por lo menos 72 horas antes de recibir cualquier tratamiento médico, o dentro de las 72 horas después de haber recibido cualquier tratamiento de emergencia.

## **Si su médico le indica que debe consultar a un especialista o hacerse exámenes de diagnóstico**

Contacte a USA Medical Services a través de Mi Bupa, [www.bupasalud.com/MiBupa](http://www.bupasalud.com/MiBupa), o llamando al (593) 2396 5600 o al +1 (305) 275 1500.

La siguiente información nos ayudará a procesar su reclamación con mayor rapidez:

1. El nombre del médico que hace la referencia médica
2. El nombre del médico a quien ha sido referido
3. El examen de diagnóstico que necesita
4. A qué hospital prefiere ir

También nos ayudará si usted le pide a su médico una copia de las notas clínicas o expedientes médicos referentes a su condición para que nosotros podamos evaluarlos. Puede enviarlos a través de Mi Bupa. El personal de USA Medical Services fijará las citas para los exámenes y confirmará su cobertura con el médico y el hospital. Normalmente este proceso toma unos días una vez que tengamos toda la información necesaria.

## **Si su médico le indica que necesita cirugía, tratamiento ambulatorio u hospitalización**

Contacte a USA Medical Services a través de Mi Bupa, [www.bupasalud.com/MiBupa](http://www.bupasalud.com/MiBupa), o llamando al (593) 2396 5600 o al +1 (305) 275 1500.

Cuando nos contacte, necesitaremos la siguiente información:

1. La condición/síntomas que se están tratando
2. El tratamiento propuesto
3. El nombre del médico que hace la referencia médica
4. El médico y hospital a donde prefiere ir

De nuevo, si nos envía copias de las notas clínicas o expedientes médicos, podremos procesar su reclamación con mayor rapidez.

Una vez contemos con toda la información:

1. Verificaremos que su póliza esté vigente cuando necesita el tratamiento
2. Verificaremos que la condición y tratamiento cumplen con los requisitos estipulados en los términos y condiciones de su plan
3. Confirmaremos su cobertura con el médico y el hospital
4. Fijaremos con el hospital una cita que sea conveniente para usted

Al salir del hospital: Para procesar su reclamación, necesitamos el formulario de solicitud de reembolso, los expedientes médicos, las facturas originales y las notas clínicas del caso. Usualmente recibimos estos documentos directamente del hospital. Sin embargo, si no obtenemos estos documentos y tenemos que solicitarlos, el proceso de su reclamación puede retrasarse.

Cuando su reclamación ha sido aprobada, confirmaremos las cantidades pagadas y le informaremos sobre cualquier cantidad que usted necesite pagar directamente al médico u hospital (por ejemplo, el deducible que eligió en su plan).

En la mayoría de los casos, USA Medical Services pagará directamente al médico y al hospital; sin embargo, hay ocasiones en las que esto no es posible. Este es usualmente el caso cuando el tratamiento tuvo lugar en un hospital que no forma parte de una red de hospitales Bupa, si usted no nos notificó sobre el tratamiento, o si necesitamos información adicional sobre su condición.

## **Si su médico recomienda terapia física o rehabilitación después de una cirugía**

---

Contacte a USA Medical Services a través de Mi Bupa, [www.bupasalud.com/MiBupa](http://www.bupasalud.com/MiBupa), o llamando al (593) 2396 5600 o al +1 (305) 275 1500.

Cuando nos contacte, necesitaremos la siguiente información:

1. El plan para su terapia
2. El terapeuta que estará consultando

Su médico deberá proporcionar un programa de terapia que desglose cuántas sesiones terapéuticas son necesarias, y cuál es el progreso que se espera alcanzar. Necesitamos recibir este programa antes de aprobar la terapia.

# CÓMO SOLICITAR UN REEMBOLSO

Si ha seguido los pasos correctos, estaremos en proceso de emitir un pago directo a su proveedor. Sin embargo, siempre hay circunstancias cuando esto no es posible y tendremos que enviarle un reembolso. En esos casos, hay ciertas directrices que debe seguir, como se indica a continuación.

Para agilizar el procesamiento de su reclamación, por favor siga los siguientes pasos:

1. Llene el formulario de solicitud de reembolso. Puede encontrar una copia del formulario de solicitud de reembolso en su kit informativo, o imprimir uno de nuestro sitio web [www.bupasalud.com](http://www.bupasalud.com).
2. Adjunte todos los documentos relacionados con el tratamiento médico, si todavía no los ha enviado. Por ejemplo:
  - Reporte del médico
  - Resultados de diagnósticos y exámenes de laboratorio
  - Recetas médicas
  - Solicitud de equipo médico
3. Adjunte todos los recibos originales. Por ejemplo:
  - Facturas
  - Comprobantes de pago
4. Envíe la solicitud de reembolso a través de [www.bupasalud.com/MiBupa](http://www.bupasalud.com/MiBupa), a más tardar 180 días después de la fecha de servicio. También puede enviarlo a la oficina o representante de Bupa más cercano.



