

Bupa Essential Care

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



IMPORTANTE: Recuerda que tu plan Bupa Essential Care cuenta con una red de proveedores nacional e internacional. Por favor **consúltala aquí** antes de solicitar cualquier servicio o tratamiento médico.



¿Qué hago en caso de emergencia?

En caso de emergencia, en la que tu vida o integridad física se encuentre en peligro inminente, podrás acceder a un proveedor fuera de red. Una vez superada la emergencia deberás seguir atendiéndote con un proveedor de red.

Consulta la red de proveedores aquí.



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**
Dentro y fuera de los EE.UU: **+1 305 275 1500**
Dentro y fuera de los EE.UU. sin costo: **+1 800 726 1203**



Habla con el **equipo médico** al teléfono: **55 5202 1701 – 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

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 2 y 2**
Sin costo desde el interior de la República: **800 326 3339 / 800 227 3339**



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

Recuerda que en estos casos aplicará 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 de acuerdo con las **Condiciones Generales** de tu póliza).

¿Cuáles son los beneficios del pago directo?

- Nosotros pagamos a tu proveedor, tú no tendrás necesidad de desembolsar por este concepto.
- Certeza de que cuentas con la cobertura de tu padecimiento.
- Tranquilidad de tener a Bupa acompañándote antes, durante y después del evento.

¿Qué debo hacer?

Avísanos 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**

Dentro y fuera de los EE.UU: **+1 305 275 1500**
Dentro y fuera de los EE.UU. sin costo: **+1 800 726 1203**

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)

info@bupaglobalaccess.com
(para consulta de red)



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

¿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 2 y 2**
Sin costo desde el interior de la República: **800 326 3339 / 800 227 3339**

Dentro y fuera de los EE.UU: **+1 305 275 1500**
Dentro y fuera de los EE.UU. sin costo: **+1 800 726 1203**



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 de acuerdo con las **Condiciones Generales** de tu póliza).

¿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 2 y 2**
Sin costo desde el interior de la República: **800 326 3339 / 800 227 3339**

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.



Nueva App Bupa México



Te invitamos a descargar nuestra nueva App Bupa México[®], en donde podrás disfrutar de las nuevas 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.

*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

