

PLANES DE SALUD GLOBAL

Guía de uso

BIENVENIDO A BUPA GLOBAL

Con un seguro para el cuidado de la salud de Bupa Global y Blue Cross Blue Shield Global, usted se beneficia del alcance y la experiencia de dos de los nombres más respetados en el cuidado de la salud global.

En este manual encontrará información fácil de entender sobre su seguro, incluyendo:

- Cómo hacer uso de las coberturas dentro y fuera de Chile
- Como ponerse en contacto con nosotros mediante canales exclusivos de atención

Con el objetivo de aprovechar todas las ventajas de su póliza de seguro, por favor lea detenidamente la Tabla de Beneficios de su Condicionado Particular y el Artículo 4: Exclusiones del Condicionado General antes y después de su contratación. Allí encontrará información sobre todos los beneficios incluidos en su seguro de salud.

Por favor conserve este documento y no olvide acudir a él para facilitar su experiencia.

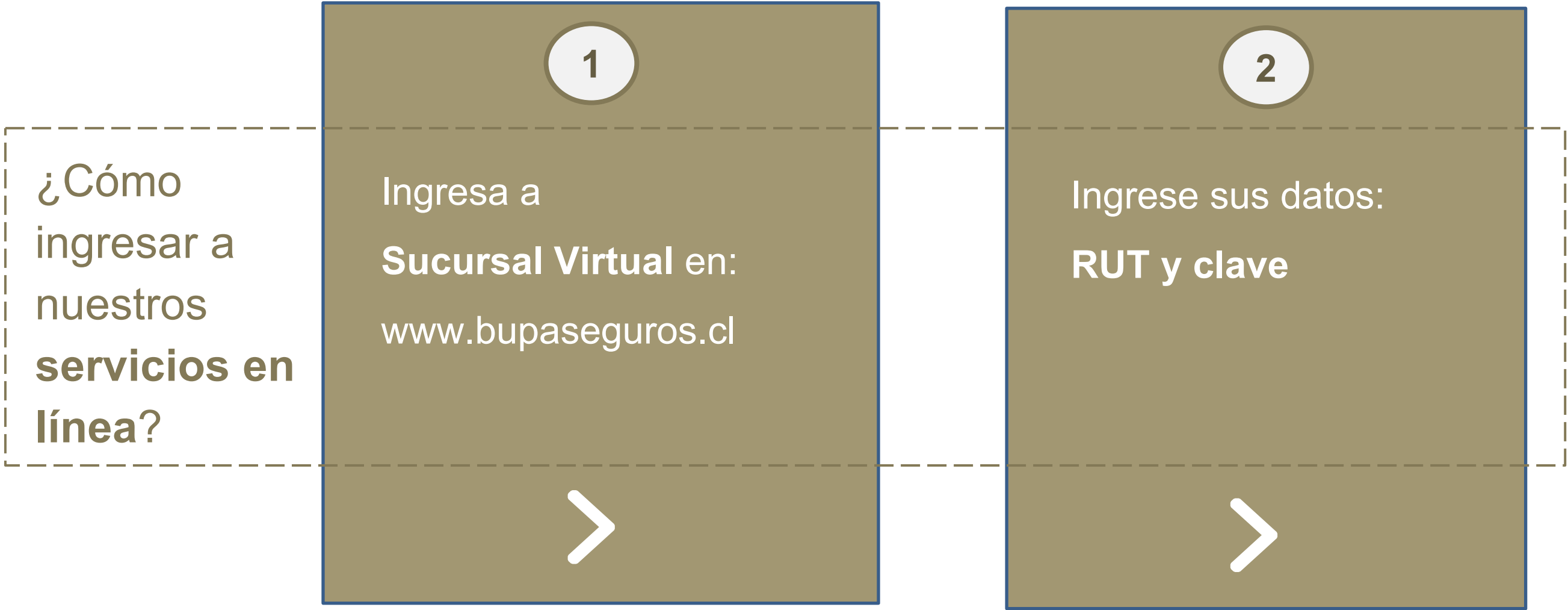
PRESTACIONES EN CHILE

- 4 Servicios **en línea**
- 6 ¿Necesita atención **ambulatoria**?
- 8 ¿Necesita un **reembolso** por atenciones **ambulatorias**?
- 9 ¿Necesita un **reembolso** por atenciones **hospitalarias**?
- 10 ¿Cómo funciona el **deducible**?



SERVICIOS EN LÍNEA

Gestione sus solicitudes **en Chile** de manera cómoda y ágil a través de "**Sucursal Virtual**" ubicada en el portal **www.bupaseguros.cl**



Si no cuenta aún con una contraseña, solicítela en la opción **“obtenga su clave”** en la página de acceso de "**Sucursal Virtual**".

SERVICIOS EN LÍNEA

En **Sucursal Virtual Mi Bupa** podrá



¿NECESITA ATENCIÓN AMBULATORIA?

Salud Global está conectado a la **red I-med**, lo que asegura que sus reembolsos o aplicaciones de deducibles para prestaciones en territorio chileno serán automáticas en aquellos prestadores de salud que cuenten con **bonificación en línea**.

En toda consulta médica ambulatoria, revise el bono entregado por el prestador de salud para validar si fue aplicado al deducible o si el copago se reembolsó automáticamente.



De no aplicarse la cobertura en línea vía I-Med, utilice la opción **Reembolso web** en **Sucursal Virtual** para gestionar su reembolso.

**** Para exámenes PCR Covid**, la cobertura se entrega para los casos con orden médica

¿NECESITA UN REEMBOLSO POR ATENCIONES AMBULATORIAS?

Puede gestionar su reembolso 100% en línea a través de la opción **Reembolso Web** del portal **Sucursal Virtual** ubicado en www.bupaseguros.cl

Podrá solicitar el **reembolso** de las siguientes prestaciones:

 Consultas médicas

 Exámenes

 Medicamentos

Documentos necesarios para **reembolso** web:

- **Solicitud** de reembolso completa
- **Bono o Boleta** de Prestación
- **Recetas** Médicas
- Boletas de **Farmacia**
- Liquidación de **seguro complementario****

**sólo en caso de contar con un seguro complementario de salud adicional

Tope de reembolso web: \$10.000.000

Para montos superiores, enviar documentos a atencionsaludglobal@bupa.cl

Asegúrese de ingresar correctamente su solicitud de reembolso en **Mi Sucursal Virtual**. Puede revisar el estado de su solicitud en la sección **Estado de mis Solicitudes** en **Reembolso Web**.

¿NECESITA UN REEMBOLSO POR ATENCIONES HOSPITALARIAS?

Si requiere realizar un **reembolso** de **Gastos Hospitalarios**, debe realizar el trámite al **correo electrónico** atencionsaludglobal@bupa.cl adjuntando:

- Prefactura
- Epicrisis
- Boletas y Bonos de la cuenta clínica
- Protocolo Operatorio

Si usted tiene una **hospitalización programada**, Bupa Global puede realizar un **pago directo** al centro médico en el que usted se atenderá.

Envíe un correo electrónico a atencionsaludglobal@bupa.cl adjuntando:

- Orden médica
- Diagnóstico médico
- Datos del lugar donde se hospitalizará
- Presupuesto hospitalario de la clínica y de su Isapre

Su seguro **Salud Global** considerará dentro del **deducible** el valor total de la prestación, incluyendo los **montos pagados por su Isapre** y/o seguro complementario.



PRESTACIONES INTERNACIONALES

- 11 ¿Necesita obtener sus **tarjetas de cobertura**?
- 13 Servicios **internacionales** en línea
- 15 ¿Necesita encontrar un **proveedor**?
- 18 ¿Necesita **tratamiento**?
- 19 ¿Qué debe hacer para recibir **autorización previa**?
- 20 ¿Necesita un **reembolso internacional**?
- 21 ¿Necesita atención por **emergencias**?
- 22 ¿Necesita atención por **urgencias**?
- 23 ¿Cómo funciona el **deducible**?

¿NECESITA OBTENER SUS TARJETAS DE COBERTURA?

Su tarjeta de seguro le identifica como asegurado de Salud Global a nivel mundial y debe presentarla a su prestador de servicios médicos para recibir tratamiento. Como asegurado de Salud Global cuenta con dos tarjetas:

Tarjeta **Bupa Salud Global**: Le permite identificarse como asegurado de Salud Global y obtener atención a nivel mundial, **excepto** en los **Estados Unidos**.



Tarjeta **Blue Cross Blue Shield Global**: Le permite identificarse como asegurado de Salud Global y obtener atención **exclusivamente** en los **Estados Unidos**.

The image shows a Blue Cross Blue Shield Global health insurance card. At the top left are the Blue Cross and Blue Shield logos, followed by the text "BlueCross BlueShield Global". Below this, there are several fields for member information: "Member Name:", "Employer Group Name:", "Member ID.", "Employer Group No.", "Rx Group No.", "BIN", and "PCN:". At the bottom right, there are two small boxes: one labeled "U.S. ONLY" and another labeled "PPO" with a briefcase icon.

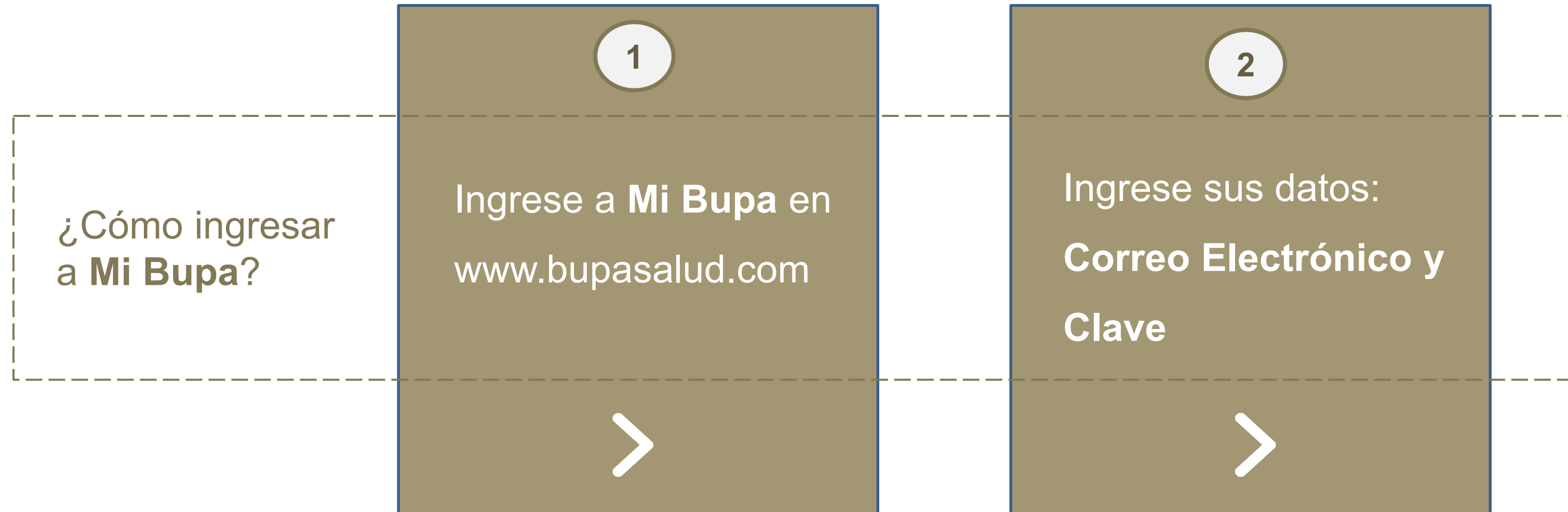
¿NECESITA OBTENER SUS TARJETAS DE COBERTURA?



Si no cuenta aún con una contraseña, solicítela en la opción “**obtenga su clave**” en la página de acceso de “**Sucursal Virtual**”.

SERVICIOS INTERNACIONALES EN LÍNEA

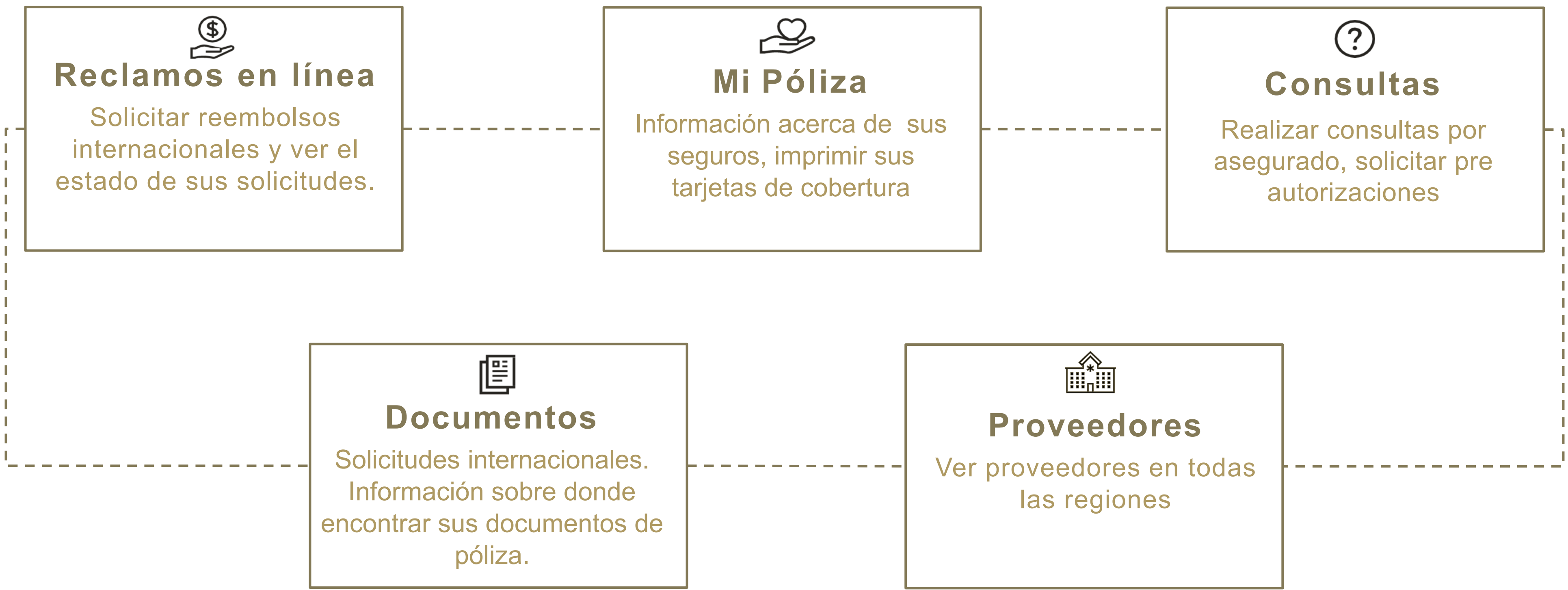
Gestiones sus gastos realizados fuera de Chile de manera ágil a través de nuestro portal internacional **Mi Bupa** que se encuentra en **www.bupasalud.com**.



Si no cuenta aún con una contraseña, solicítela en la opción “**Regístrate**” en la página de acceso de **Mi Bupa**.

SERVICIOS INTERNACIONALES EN LÍNEA

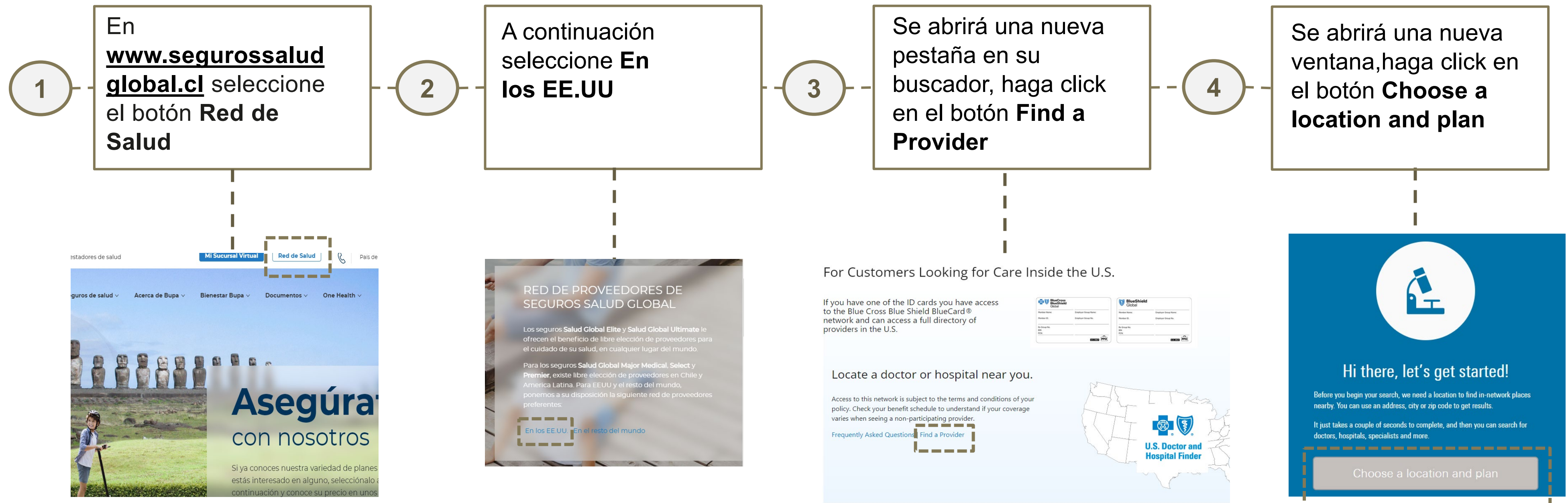
En **Mi Bupa** podrá encontrar diversos servicios relacionados con su póliza de seguro como:



¿NECESITA ENCONTRAR UN PROVEEDOR?

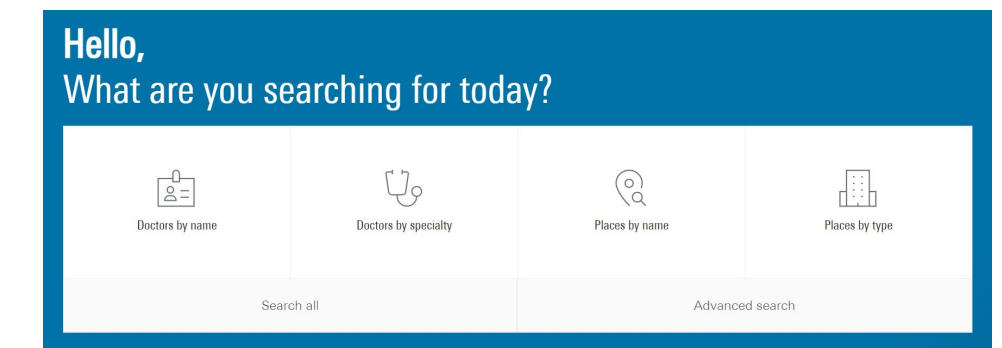
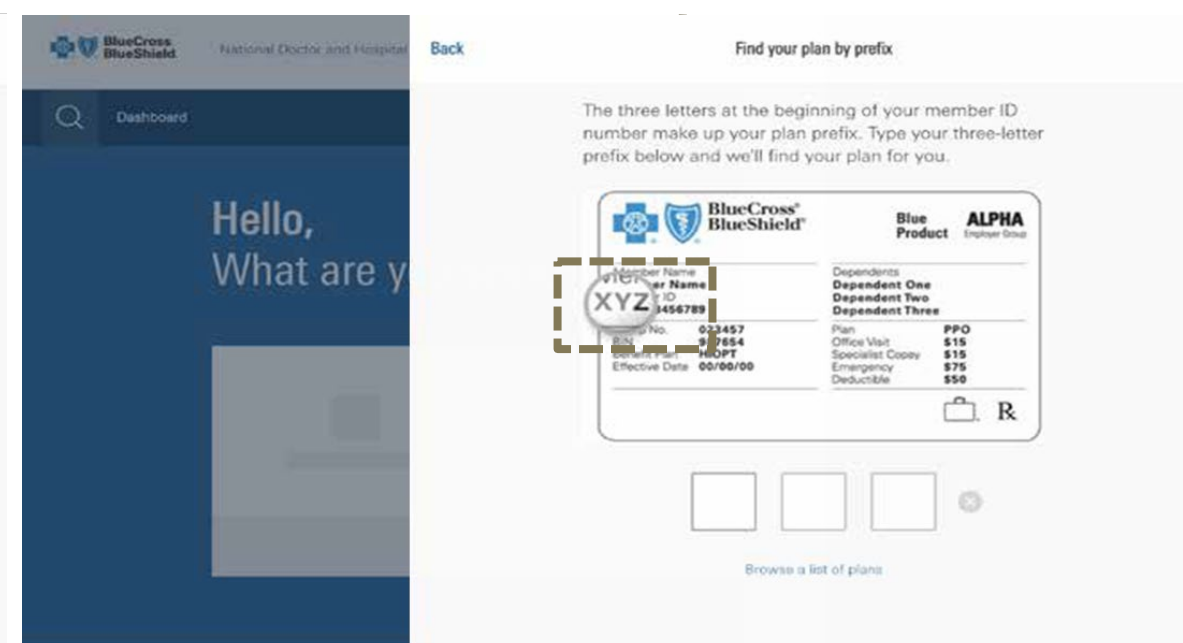
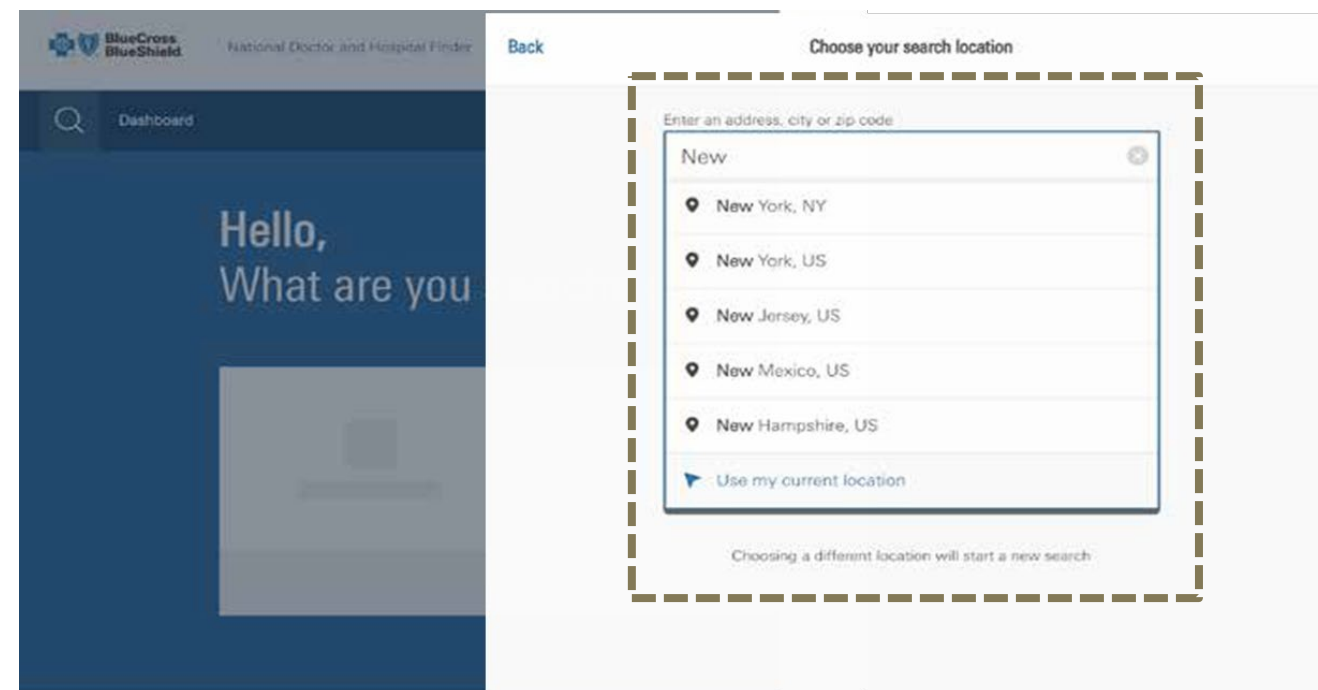
En los Estados Unidos

Si requiere buscar prestadores preferentes en los Estados Unidos puede hacerlo a través de nuestro portal www.segurossaludglobal.cl



¿NECESITA ENCONTRAR UN PROVEEDOR?

En los Estados Unidos

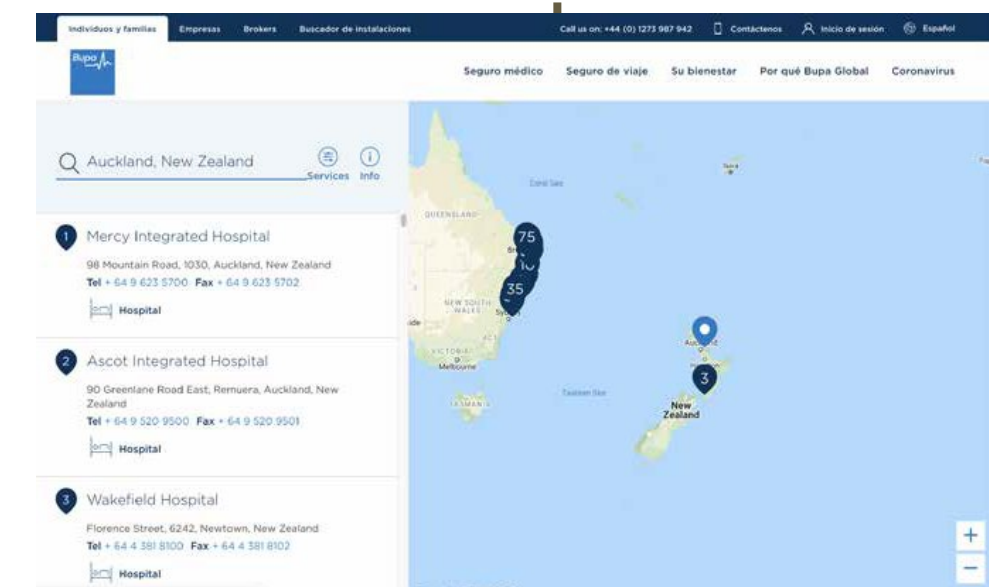
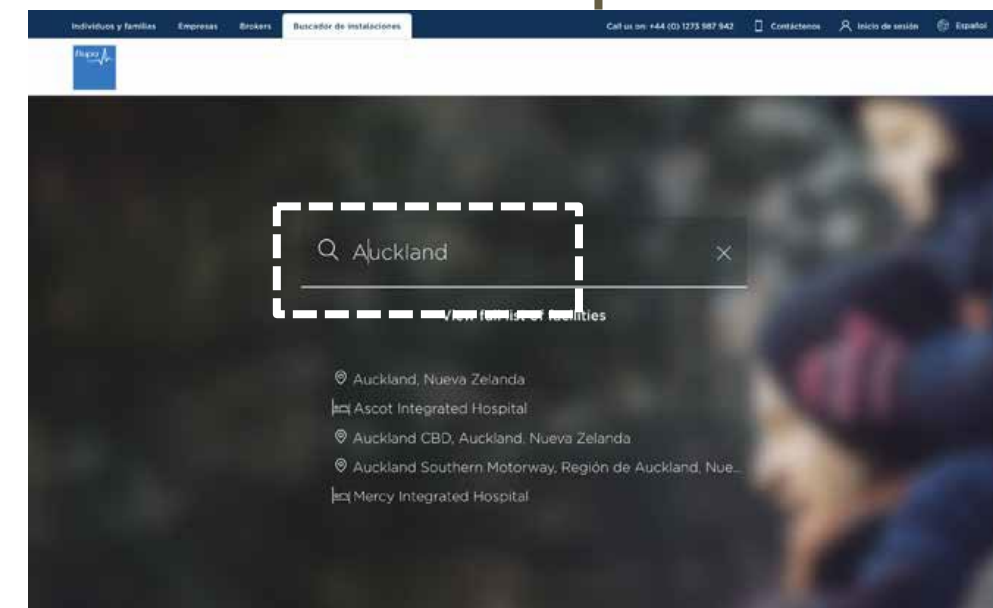
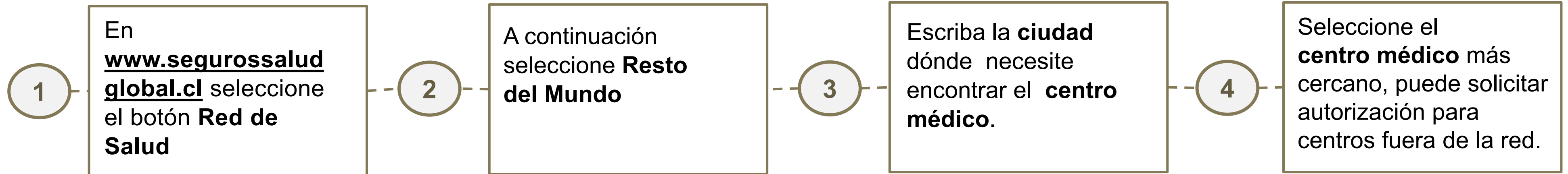


Si requiere más información o recomendaciones de **hospitales** o centros médicos en los Estados Unidos, puede llamarnos a nuestra **central telefónica internacional** al **+1 (305) 398 8288** y gustosamente lo atenderemos y le brindaremos toda la información que requiera.

¿NECESITA ENCONTRAR UN PROVEEDOR?

En el Resto del Mundo

Si requiere buscar prestadores preferentes en cualquier lugar del mundo excepto Estados Unidos, puede hacerlo a través de nuestro portal www.segurosaludglobal.cl



¿NECESITA TRATAMIENTO?

Queremos asegurarnos de que todo funcione de la manera más efectiva posible al momento que necesite **tratamiento**, ayudándole a través de todo el proceso para que pueda concentrarse en su recuperación.

Por favor contáctenos antes de iniciar un **tratamiento** para explicarle sus beneficios y confirmar que el **tratamiento** esté cubierto por su **póliza** de seguro. Si lo requiere, también podemos asistirle con información de **hospitales**, clínicas y **especialistas**. En caso de tratamientos fuera de Chile, contáctenos al **+1 (305) 398 8288** o a la casilla usamed@bupalatinamerica.com.

Ciertos beneficios requieren **autorización previa**, lo cual está indicado en la **Tabla de Beneficios** de su póliza. Bupa Seguros se reserva el derecho de no pagar estos beneficios si no se ha otorgado la **autorización previa**.

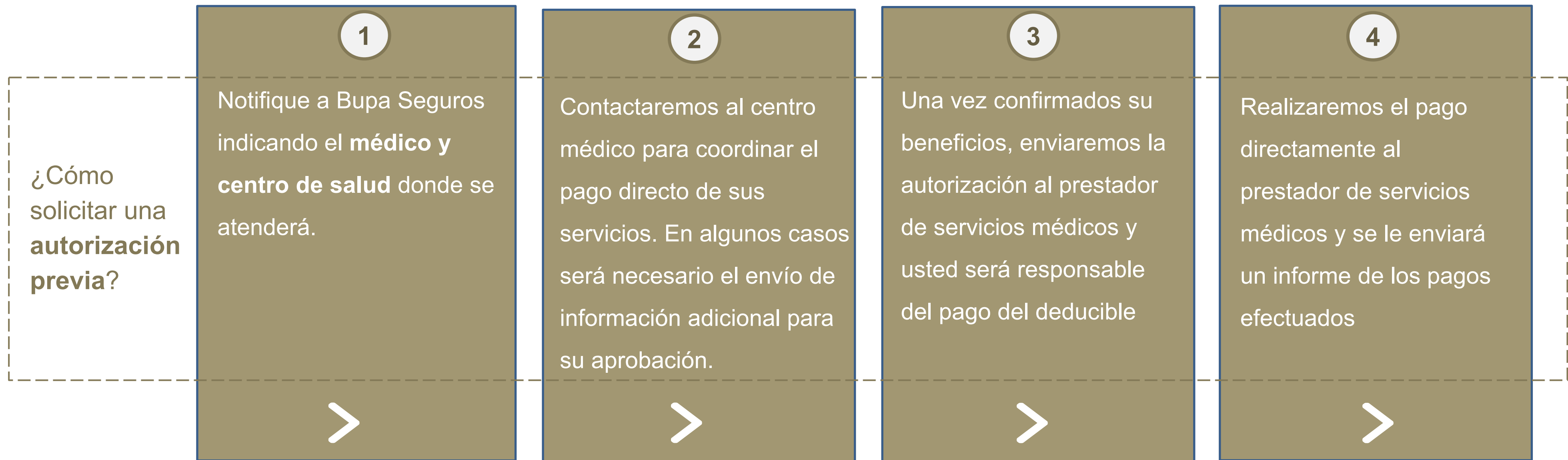
En caso de necesitar **tratamiento** hospitalario, el contactarnos también nos da la oportunidad de comunicarnos con su **hospital** o clínica para asegurarnos de que ellos tengan todo lo que necesitan, incluyendo una **autorización previa** para su tratamiento. De ser posible, llegaremos a un acuerdo para pagarles directamente.

Nosotros nos ocupamos de los **aspectos prácticos**, y usted, de su **recuperación**.



¿QUÉ DEBE HACER PARA RECIBIR AUTORIZACIÓN PREVIA?

Es un proceso fácil y rápido que le ayudará a obtener el **tratamiento** que necesita tan pronto como sea posible.



Comuníquese con nosotros al teléfono **+1 (305) 398 8288** consignados en su **tarjeta de seguro** con 72 horas de anticipación para **atenciones programadas** y como máximo 72 horas después para **emergencias**. En caso de emergencias, le solicitamos que notifique lo antes posible al centro médico que es **asegurado** de Salud Global.

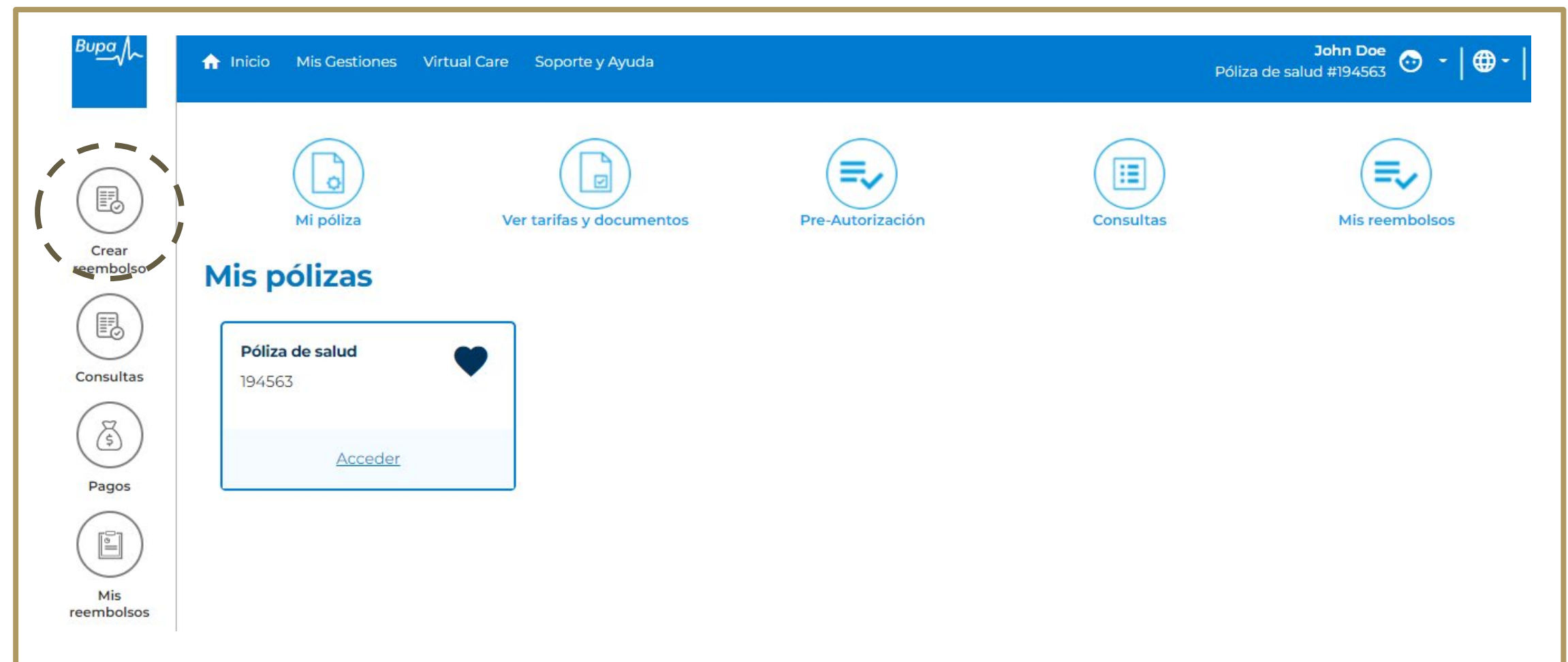
¿NECESITA UN REEMBOLSO INTERNACIONAL?

Cuando no sea posible que Bupa Seguros realice el **pago directo** al hospital o centro médico, usted podrá pagar por los servicios directamente al prestador de salud y posteriormente presentar la solicitud de reembolso dentro de un **plazo máximo de 180 días** corridos contados desde la ocurrencia de la atención.

Los reembolso internacionales se solicitan a través de la sección “**Crear reembolsos**” en nuestro portal **Mi Bupa** el cual puede encontrar en www.bupasalud.com.

Deberá indicar su información de contacto, preferencia de pago, información asociada al evento y cargar los documentos pertinentes como:

- Facturas y comprobantes de pago
- Documentos que incluyan el desglose de los servicios otorgados
- Documentos adicionales en caso se soliciten



¿NECESITA ATENCIÓN POR EMERGENCIAS?

¿Qué hacer en casos de **emergencia** médica fuera de Chile?



Diríjase al **centro médico** más cercano.



Llame al teléfono de **Notificaciones y Emergencias** Internacionales:

+ 1 (305) 398 8288

como máximo 72 horas luego de producida la emergencia*

- Indique el país
- Número de póliza
- Centro médico y tipo de emergencia
(breve información de los hechos o síntomas que está presentando)

* Si por la naturaleza de la emergencia no puede llamar usted, lo puede hacer un familiar o acompañante.

Nuestro equipo **internacional** está listo para atenderle las 24 horas del día, los 365 días del año.



Servicio al cliente y Prestaciones Médicas fuera de Chile al:

+ 1 (305) 398 8288



Prestaciones Médicas fuera de Chile

usamed@bupalatinamerica.com

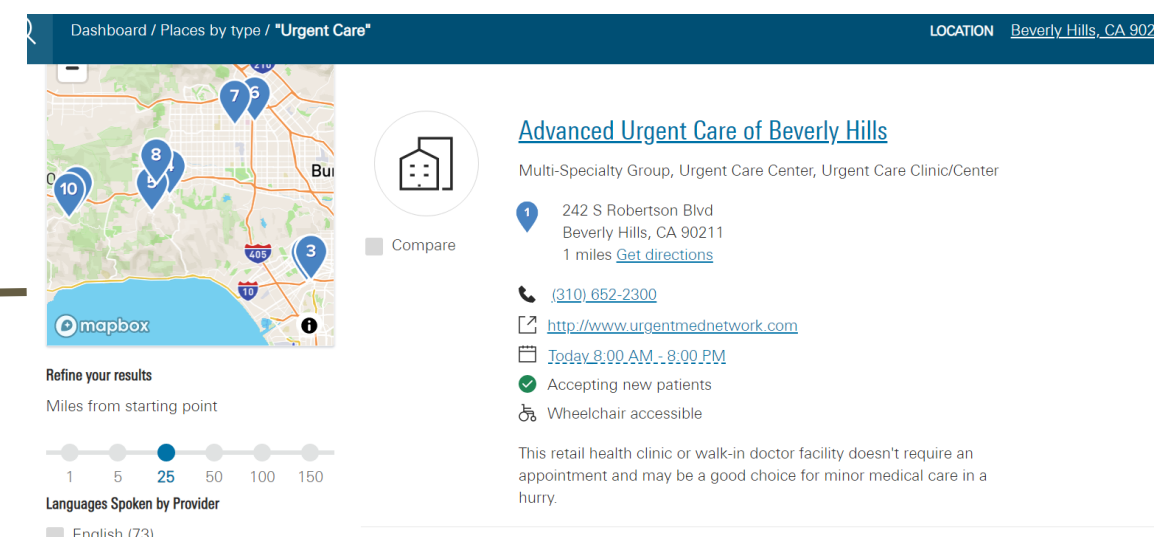
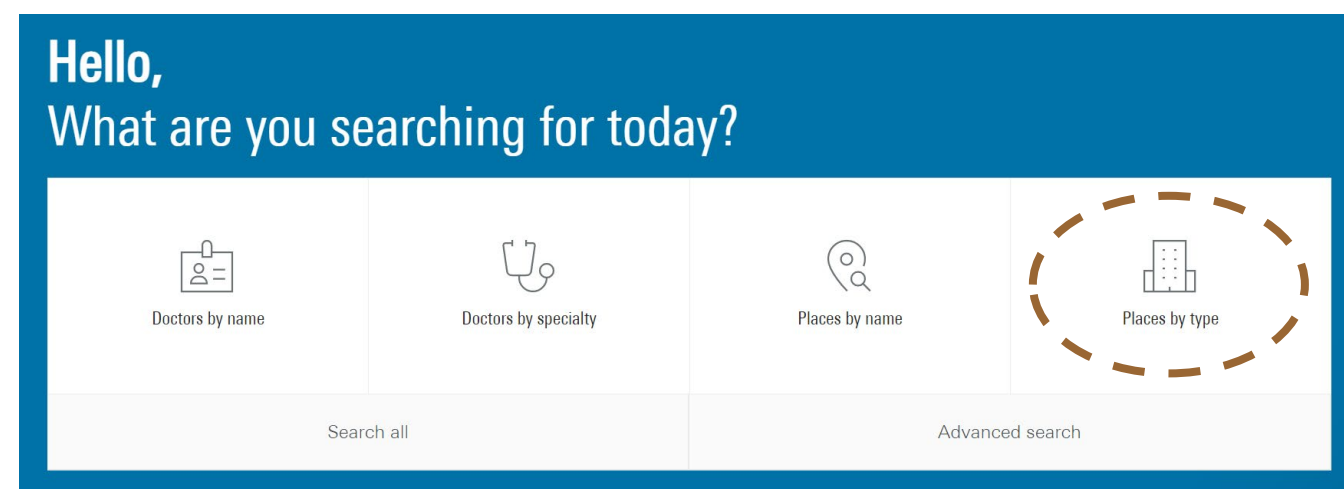
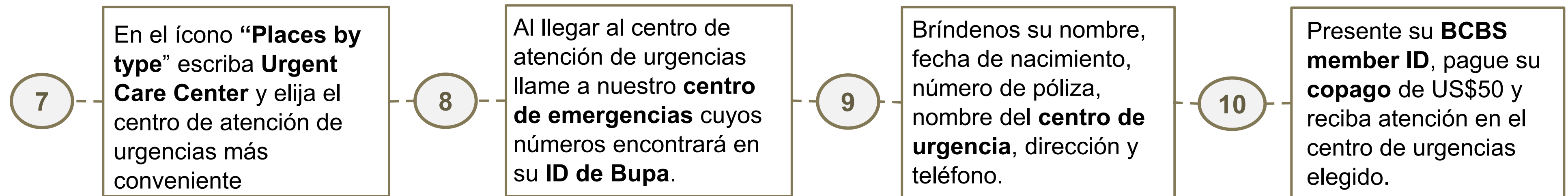
Comuníquese con nosotros para confirmar los **beneficios** de cobertura de su **póliza**, solicitar **autorizaciones previas** por atenciones ambulatorias u hospitalarias o para **notificarnos** por emergencia acontecidas en las últimas 72 horas.

¿NECESITA ATENCIÓN POR URGENCIAS?

Bupa pagará los gastos derivados del tratamiento en los centros de atención de urgencias en los Estados Unidos que sean necesarios para tratar una lesión, enfermedad o dolencia urgente pero no grave, cubierta bajo la póliza.

- Sujeto a un copago de US\$50
- No aplica deducible

Siga los pasos detallados para buscar un proveedor en los Estados Unidos,





¿CÓMO FUNCIONA EL DEDUCIBLE?

El deducible que haya elegido se encuentra en el **Condicionado Particular**. El deducible es la cantidad que debe ser cubierta cada año póliza antes que Bupa Seguros comience a pagar un gasto médico. Los gastos pagados por su ISAPRE, otro complementario de salud o el cliente, son aplicados al deducible.

El deducible aplica:

- Por cada año póliza,
- Individualmente para cada asegurado, con un máximo equivalente a dos deducibles por grupo familiar cubierto por la misma póliza,
- Para todos los beneficios de esta póliza de seguro, excepto cuando se especifique lo contrario

Es importante que nos envíe sus solicitudes de reembolso, incluso si el monto es menor que el deducible o si este fue cubierto por la Isapre, todos estos montos se incluirán en el cálculo de su deducible para el año póliza correspondiente.

EJEMPLO DEDUCIBLE USD 1.000 (\$795.800*)

Te realizas una cirugía,
Los gastos totales son de **\$2.387.400**

La Isapre cubrió	Saldo a pagar	Pagado por el asegurado	Monto pagado por Seguro Salud Global
\$636.640	\$1.591.600	\$159.160	\$1.591.600

La forma en que se consumió el deducible fue:

Pago de Isapre	Pago Asegurado	Saldo Deducible	Monto pagado por Seguro Salud Global
\$636.640	\$159.160	\$0	\$1.591.600

Durante el transcurso del mismo año póliza, el asegurado va a una consulta médica y se hace exámenes

Por un total \$238.740	Isapre cubrió \$79.580
-------------------------------	-------------------------------

Como el deducible correspondiente a ese año póliza ya fue consumido, tu Seguro Salud Global cubre el 100% del gasto después de la Isapre.

Monto pagado por Bupa Seguros	Copago Asegurados
\$159.160	\$ 0

* Valor del Dólar de \$795,8

CANALES DE CONTACTO

En caso de dudas, consultas o requerir cualquier atención, los contactos a los que deberás acudir son los siguientes:

Servicio en Chile

Servicio al Cliente

600 391 9000

E-Mail Servicio al Cliente

atencionsaludglobal@bupa.cl

Servicio Internacional

Servicio al Cliente y Emergencias **24/7**

+1 (305) 398 8288

E-Mail Servicio al Cliente

servicio@bupalatinamerica.com

E-Mail Prestaciones médicas

usamed@bupalatinamerica.com

PLANES DE SALUD GLOBAL

Guía de uso