

# Bupa Nacional Plus

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



## ¿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**



## ¿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 compartirnos 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**.

Las facturas para reembolsar **deberán ser emitidas a nombre del asegurado titular o del contratante** indicando el nombre del paciente y el desglose del servicio recibido. (enviar PDF y XML).

### ¿Dónde lo envío?

- Puedes ingresar tu documentación por medio de servicios en línea en sólo 5 minutos: [www.bupasalud.com.mx/mi-bupa](http://www.bupasalud.com.mx/mi-bupa)
- O vía electrónico a: [sinistros@bupa.com.mx](mailto:sinistros@bupa.com.mx)

### ¿Cómo le doy seguimiento?

Contamos con 3 opciones:

- Servicios en línea: [www.bupasalud.com.mx/mi-bupa](http://www.bupasalud.com.mx/mi-bupa)
- Correo electrónico a: [atencioncliente@bupa.com.mx](mailto: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?

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).**

### ¿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.**

Por favor, consulta el apartado "Padecimientos y/o tratamientos médicos que requieren notificación".

### ¿Qué debo hacer?

Para solicitar tu pago directo envíanos al menos **72 horas antes** de recibir cualquier cuidado médico y/o tratamiento 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.

**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**.

Las facturas para reembolsar **deberán ser emitidas a nombre del asegurado titular o del contratante** indicando el nombre del paciente y el desglose del servicio recibido. (enviar PDF y XML).

### ¿Dónde lo envío?

- Vía correo electrónico a: [dictamen@bupa.com.mx](mailto:dictamen@bupa.com.mx)

### ¿Cómo le doy seguimiento?

Contamos con 2 opciones:

- Vía telefónica al **55 5202 1701 - opción 2 y 2**  
Sin costo desde el interior de la República: **800 326 3339 / 800 227 3339**
- O al correo electrónico: [atencioncliente@bupa.com.mx](mailto:atencioncliente@bupa.com.mx)



## 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).**

Por favor, consulta el apartado "Padecimientos y/o tratamientos médicos que requieren notificación".

### ¿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**.

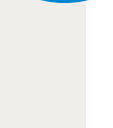
Las facturas para reembolsar **deberán ser emitidas a nombre del asegurado titular o del contratante** indicando el nombre del paciente y el desglose del servicio recibido. (enviar PDF y XML).

### ¿Cómo le doy seguimiento?

Puedes dar seguimiento a tu reembolso por medio de:

- Servicios en línea: [www.bupasalud.com.mx/mi-bupa](http://www.bupasalud.com.mx/mi-bupa)
- Correo electrónico a: [atencioncliente@bupa.com.mx](mailto: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.



## Tratamientos médicos y/o padecimientos que requieren notificación

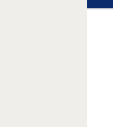
Tu padecimiento o el tratamiento médico que requieres, ¿aparece en la siguiente lista?

- Tratamiento oncológico
- Hospitalización mayor a 48 horas
- Cirugía
- Cirugía ambulatoria
- Compra de extremidades artificiales
- Deformidad de nariz y septo nasal por accidente
- Complicaciones del embarazo y perinatales
- Padecimientos congénitos
- Tratamientos para el VIH, SIDA Y ARC
- Cuidados médico en el hogar: home care
- Trasplante de órganos, médula ósea, células madre y otros procedimientos
- Ambulancia aérea
- Tratamientos y medicamentos altamente especializados (mayor a US\$1,000)
- Cirugías que impliquen prótesis ortopédicas y/u ortesis.
- Aparatos electrónicos, electromecánicos y/o implantes
- Bombas de insulina y o dispositivos biónicos o biotecnológicos.
- Hemodiálisis
- Cirugías que impliquen arrendamiento de equipos que NO suministrados por el hospital de atención.
- Compra de insumos de venta en el extranjero y/o que se requiera su importación (solo cuando la autoridad local ya haya autorizado su uso).

De ser así, recuerda que debes notificarnos al menos **72 horas antes** de recibir cualquier cuidado o tratamiento médico. Si tu padecimiento no aparece en la lista, no es necesario notificarnos.

### Puedes notificarnos por medio de:

- Desde Ciudad de México: **55 5202 1701 - opción 1**  
Sin costo desde el interior de la República: **800 326 3339 / 800 227 3339**
- Correo electrónico a: [dictamen@bupa.com.mx](mailto:dictamen@bupa.com.mx)
- Chatbot** por medio de nuestra página en **Facebook Bupa México:**  
Ingresa a nuestro chat y elige las siguientes opciones:  
Uso de póliza - Nacional - Bupa Nacional Plus - Notificación médica



## 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 de forma directa, te sugerimos, 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 ofrecidos; 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 nuestros productos 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](http://www.bupasalud.com.mx).

Si prefieres recibir la indemnización anticipada de tu suma asegurada de maternidad, debes enviarnos al correo [sinistros@bupa.com.mx](mailto:sinistros@bupa.com.mx) 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](#)

**Ultrasonido que compruebe 34** (treinta y cuatro) semanas de gestación y que contenga los siguientes datos:  
a) Datos de la madre asegurada  
b) Semanas de gestación  
c) Firma del médico especialista

**Identificación oficial** vigente del asegurado (INE o pasaporte) y credencial que la acredite como asegurada de Bupa.

Esta opción aplica **únicamente de manera indemnizatoria**. Una vez que se otorgue este beneficio, **no podrás solicitar pago directo o reembolso** por maternidad por parto o cesárea ni hacer reclamaciones por concepto de gastos pre y/o post natales.

## 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.
- Consulta información básica** de tu póliza y descarga tus credenciales.
- Vide consulta médica** y psicológica 24/7.
- 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](mailto:atencioncliente@bupa.com.mx)