

## Folleto explicativo

### Conoce tus beneficios

Con tu plan estarás protegido con el fin de preservar tu salud o detectar enfermedades cuyo diagnóstico y tratamiento oportuno prevengan una evolución indeseable y así evitar un padecimiento mayor.

A través de nuestro hospital Sede Bité médica podrás tener acceso a los diferentes beneficios y coberturas de tu seguro de acuerdo con lo especificado en la siguiente Tabla.

### Descripción y alcance de coberturas

| COBERTURA  | ALCANCE  |
|--|--|
| Consultas con médicos de primer contacto o especialistas | Ilimitadas<br>Sin copago<br><br>Especialidades a las que tienes acceso:<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. General y/o Familiar</li><li>2. Médico cirujano</li><li>3. Médico internista</li><li>4. Pediatría**</li><li>5. Geriatría**</li><li>6. Oncología</li><li>7. Gastroenterología</li><li>8. Urología</li><li>9. Ginecología**</li><li>10. Cardiología</li><li>11. Traumatología y Ortopedia</li><li>12. Neurología</li><li>13. Otorrinolaringología</li><li>14. Inmunología</li><li>15. Neumología</li><li>16. Dermatología</li><li>17. Oftalmología</li><li>18. Endocrinología</li><li>19. Nefrología</li><li>20. Hematología</li><li>21. Proctología</li><li>22. Reumatología</li></ol><br>*Máximo una consulta al día por especialidad por asegurado<br>** Especialidades con edades específicas de acuerdo con las Condiciones Generales |

|   |   |
|---|---|
| <b>Estudios de laboratorio y/o gabinete</b> | Ilimitados<br>Sin copago<br><br>Aplica siempre que sean prescritos por los médicos de primer contacto y/o especialistas y se encuentren mencionados en el listado autorizado, disponible para consulta en tu App. |
| <b>Salud Mental</b>                         | 1 (una) consulta con psicólogo al año sin costo<br><br>Para atenciones subsecuentes se dará acceso a costo preferencial por consulta de \$700 (setecientos pesos 00/100 M.N.) pesos                               |
| <b>Campañas de educación en salud</b>       | Talleres o conferencias por mes sobre temas y consejos de prevención y cuidado de la salud  |

**Si tienes dudas respecto al alcance de tus beneficios, cláusulas generales, límites y/o exclusiones, consulta las Condiciones Generales.**

## I. ¿Cómo usar mi plan?

Aquí aclaramos todas tus dudas

**Recuerda que todas las coberturas y servicios deberán ser agendados en nuestro hospital sede Bité Médica.**

### 1. Consultas con médicos de primer contacto o especialistas

Este servicio te permite agendar una consulta con un médico de primer contacto o especialista con el fin de brindarte la atención y recomendaciones médicas a seguir para recuperar o mejorar tu estado de salud.

Los pasos que debes seguir para recibir la atención médica son:

1. Ingresa a la App, o acude presencialmente al hospital y agenda tu cita.
2. Al llegar a tu cita previamente agendada, deberás presentar:
  - a. Identificación oficial vigente
  - b. Credencial digital
3. En caso de requerirlo, el médico de primer contacto o especialista podrá darte una prescripción para estudios de laboratorio y gabinete o imagenología.
4. Podrás agendar una cita de seguimiento para la interpretación de los estudios con el mismo médico general o especialista.

5. Al finalizar tu atención médica, nuestro concierge te brindará un código QR para que realices una encuesta de satisfacción, misma que podrás llenar desde tu celular.

Nota:

- Podrás consultar por medio de la App tus citas de seguimiento.
- Recuerda que las consultas médicas de primer contacto o de especialidad, aplican sin copago, de acuerdo con lo mencionado en Condiciones Generales.

## **2. Estudios de laboratorio y gabinete\***

Estos servicios requieren prescripción del médico de primer contacto o especialista y deberán ser realizados en el hospital sede Bité Médica.

Recuerda que, al llegar a tu cita, deberás presentar:

- a. Identificación oficial vigente
- b. Credencial digital

Los pasos que debes seguir son:

1. Agenda tu cita a través de la App o directamente en el hospital para el estudio de laboratorio y/o gabinete prescrito por el médico de primer contacto o especialista.
2. Al llegar a tu cita, deberás presentar:
  - a. Identificación oficial vigente
  - b. Credencial digital
3. Agenda tu cita de seguimiento para la revisión de los resultados de tus estudios con tu médico de primer contacto o especialista.

Nota: \* Si los estudios prescritos se encuentran dentro del listado especificado serán sin costo para ti.

## **3. Cobertura de salud mental**

Este servicio te da acceso a 1 (una) consulta con un psicólogo sin costo al año y en caso de requerir consultas subsecuentes podrás tener un costo preferencial.

Los pasos que debes seguir para recibir la atención médica son:

1. Ingresa a la App o acude presencialmente al hospital y agenda tu cita.
2. Al llegar a tu cita, deberás presentar:

- a. Identificación oficial vigente
  - b. Credencial
3. En caso de requerir consultas subsecuentes podrás hacerlo con el mismo especialista y cada consulta tendrá un costo preferencial de \$700.00 (setecientos pesos 00/100 M.N.) mismos que deberás pagar directamente al finalizar cada sesión.

## **QUEJAS O INCONFORMIDADES**

En caso de consulta, queja o reclamación con los servicios y productos contratados, el asegurado titular y/o contratante podrá acudir a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Bupa, quien resolverá lo conducente otorgando respuesta formal.

### **UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS (UNE)**

Avenida Ejército Nacional número 843-B,  
Edificio Corporativo Antara I, piso 9,  
Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo,  
Código Postal 11520, Ciudad de México.  
Teléfono: 55 5202 1701 / 800 227 3339  
Correo electrónico: [une@bupa.com.mx](mailto:une@bupa.com.mx)  
Horario de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas y viernes 08:00 a 15:00 horas

O bien el asegurado titular y/o contratante podrá acudir, a su elección, a cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Si ese Organismo no es designado árbitro, será competente el juez del domicilio de dicha delegación.

### **COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Av. Insurgentes Sur número 762 Col. Del Valle,  
Ciudad de México, C.P. 03100  
Teléfono: 55 5340 0999 / (800) 999 80 80  
Correo electrónico: [asesoría@condusef.gob.mx](mailto:asesoría@condusef.gob.mx)  
Página web: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a partir del día 13 de marzo del 2025, con el número CNSF-H0719-0030-2025/CONDUSEF-006760-01.**