

¿CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO?



1

FACTURACION SEPARADA Y DEBIDAMENTE IDENTIFICADA:

- i. En caso de existir tanto servicios de hospitalización como de honorarios médicos, agradecemos presentar dos facturas separadas: una para hospitalización y otra para honorarios médicos. Las facturas deben estar emitidas en la moneda local del país en el que el proveedor prestó el servicio.
- ii. Los honorarios médicos deben venir identificados por la especialidad del profesional, bien sea en la factura, en su desglose, o descritos en el Informe de Cobro de Honorarios Médicos (disponible en www.bupasalud/providers en la sección “Documentos y Formularios”). Bupa se reserva el derecho de negar o rechazar facturas en la que la especialidad del profesional no esté indicada, no exista un detalle de visitas, o en los casos en que los servicios del profesional no hayan sido previamente aprobados por nuestro Equipo Médico (Medical Services Team - USA Medical Services).

2

DOCUMENTOS A SER SOMETIDOS:

- a. Revisar la Lista de Verificación de Documentos - Reclamos Proveedores Pago Directo (disponible en www.bupasalud/providers en la sección “Términos y Condiciones”). Para ser procesado efectivamente, su reclamo debe tener todos los documentos mencionados en dicha lista.

3

DIRECCIONES ELECTRONICAS Y DIRECCIONES FISICAS PARA ENVIO DE INFORMACION: FACTURAS ELECTRÓNICAS:

- Si la factura está emitida a nombre de Bupa México:
claimsmexico@bupalatinamerica.com
- Si la factura está emitida a nombre de Bupa Ecuador:
recepcionfacturas@bupalatinamerica.com
- Si la factura está emitida a nombre de USA Medical Services:
proveedoresregion1@bupalatinamerica.com
- Si la factura está emitida a nombre de Bupa Insurance Company, Bupa Insurance Limited ó Bupa International: proveedoresregion1@bupalatinamerica.com

FACTURAS ORIGINALES:

- En los demás casos, las facturas deben hacerse llegar en original de acuerdo con lo indicado en la Pág. 2 de la Carta de Garantía.

CONDICIONES GENERALES:

A. TIEMPO LIMITE PARA PRESENTACION DE RECLAMOS:

- i. Las facturas y expedientes correspondientes a reclamos deben ser sometidos en los siguientes 90 días de haber sido prestado el servicio a nuestro asegurado. Bupa se reserva el derecho de no aceptar facturas presentadas con posterioridad a dicha fecha.

4

B. TIEMPO LIMITE PARA ENVIO DE INFORMACION ADICIONAL:

- i. En caso que la información sometida por el proveedor esté incompleta, favor enviarla en los siguientes 30 días a la notificación que recibirá por parte de Bupa al correo para recepción de información complementaria informacionadicional@bupalatinamerica.com indicando el **número de reclamo** para el cual está enviando información adicional. Bupa se reserva el derecho rechazar facturas o información adicional presentada con posterioridad a los lapsos establecidos.



C. MONEDAS DE PAGO UTILIZADAS

- i. En caso de reclamos de pólizas nacionales (pólizas emitidas en el mismo país en el que el proveedor presta el servicio), Bupa emitirá los pagos en moneda local, pudiendo haber mínimas diferencias producto de tasas financieras o de conversiones entre las monedas al procesarse los reclamos.
- ii. En caso de reclamos de pólizas internacionales (pólizas emitidas en países diferentes al país en que el proveedor presta el servicio), Bupa emitirá los pagos en USD (Dólares de los Estados Unidos) ó en EUR (Euros) pudiendo haber diferencias en el monto pagado producto de tasas financieras o de conversiones entre las monedas.

D. TIPOS DE CAMBIO DE REFERENCIA:

- i. Los reclamos de pólizas internacionales (pólizas emitidas en países diferentes al país en que el proveedor presta el servicio), son procesados en nuestro sistema en USD (Dólares de los Estados Unidos) utilizando la tasa de cambio de compra de OANDA del día de admisión del asegurado. La misma puede ser ubicada en www.oanda.com/currency/convert/. Los países exentos de este proceso son:
- ii. Bolivia, Ecuador, Guatemala, México, Panamá, República Dominicana, Trinidad y Tobago, para los cuales rigen las tasas de cambio del Banco Central de cada país.
- iii. Venezuela (favor consultar tasa de cambio al correo electrónico providersupdate@bupalatinamerica.com)

E. ACTUALIZACION DE INFORMACION DEL PROVEEDOR:

- i. Si desea actualizar los datos de su empresa, personas contacto, correos electrónicos, cambios de nombre comercial, apertura de sucursales, etc., favor envíe un correo electrónico a provider_services1@bupalatinamerica.com
- ii. Si desea actualizar su cuenta bancaria, favor completar el formulario disponible en www.bupasalud/providers en la sección "Documentos y Formularios"

