



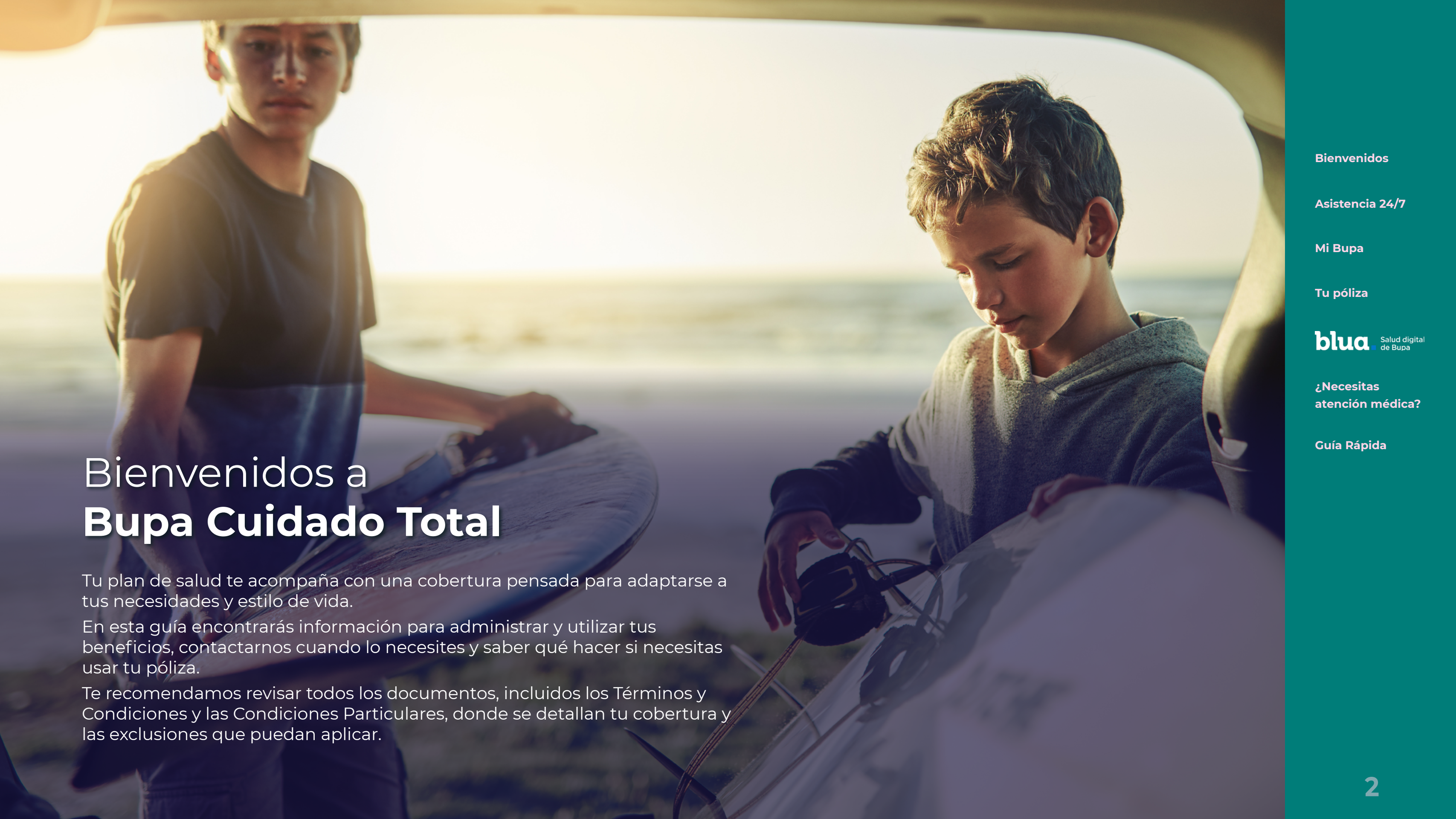
Bupa Cuidado Total

Guía de Bienvenida

Bupa Ecuador S.A es la aseguradora de esta póliza. Bupa Ecuador S.A forma parte de Bupa Global Latinoamérica.

Bupa Cuidado Total es un nombre comercial de Bupa, una empresa internacional de salud y cuidado médico. Se aplican algunas limitaciones. Para obtener más información sobre Bupa Cuidado Total, visite www.bupasalud.com.

ECUADOR 2026



Bienvenidos a **Bupa Cuidado Total**

Tu plan de salud te acompaña con una cobertura pensada para adaptarse a tus necesidades y estilo de vida.

En esta guía encontrarás información para administrar y utilizar tus beneficios, contactarnos cuando lo necesites y saber qué hacer si necesitas usar tu póliza.

Te recomendamos revisar todos los documentos, incluidos los Términos y Condiciones y las Condiciones Particulares, donde se detallan tu cobertura y las exclusiones que puedan aplicar.

[Bienvenidos](#)

[Asistencia 24/7](#)

[Mi Bupa](#)

[Tu póliza](#)

blua Salud digital
de Bupa

[¿Necesitas
atención médica?](#)

[Guía Rápida](#)

¿Necesitas ayuda?

Estamos disponibles para ayudarte a través de estos canales:



Mi Bupa: sección “Consultas y Requerimientos”

Ingresa a bupalatino.com.ec y selecciona [Ingresar a Mi Bupa](#)

Si es tu primera vez, selecciona “**Regístrate**” y sigue los pasos para crear tu cuenta utilizando los datos de tu póliza. Con Mi Bupa podrás gestionar tus trámites, consultar tus beneficios y acceder a los servicios digitales de salud desde cualquier lugar.



Correo electrónico: SACEcuador@bupalatinamerica.com



Teléfono PBX*: (593) 2 401-8945

*Atención telefónica disponible en horario local, de 8:30 a 17:00.

Bienvenidos

Asistencia 24/7

Mi Bupa

Tu póliza

blua Salud digital
de Bupa

¿Necesitas
atención médica?

Guía Rápida

Gestiona tu seguro en línea

Mi Bupa es tu portal de autogestión digital, diseñado para que puedas administrar tu póliza de forma simple, rápida y segura desde cualquier lugar.

A través de Mi Bupa podrás:

- Consultar los beneficios y documentos de tu póliza.
- Presentar y dar seguimiento a solicitudes de reembolso.
- Solicitar y monitorear preautorizaciones médicas.
- Realizar pagos y consultar información relacionada con tu póliza.
- Gestionar consultas y requerimientos de servicio.
- Acceder a información de tu red médica.
- Utilizar los servicios digitales de salud disponibles a través de Blua.

Además, podrás ingresar desde la **aplicación Mi Bupa Latinoamérica** para acceder a tus servicios de salud y realizar gestiones importantes cuando lo necesites.

Descargala y regístrate en solo 3 pasos

Si aún no tienes una cuenta, selecciona la opción **Regístrate** y sigue los pasos indicados para crear tu usuario utilizando la información de tu póliza.

Regístrate



Descárgala en
Google Play



Descárgala en
App Store

Bienvenidos

Asistencia 24/7

Mi Bupa

Tu póliza

blua Salud digital de Bupa

¿Necesitas atención médica?

Guía Rápida

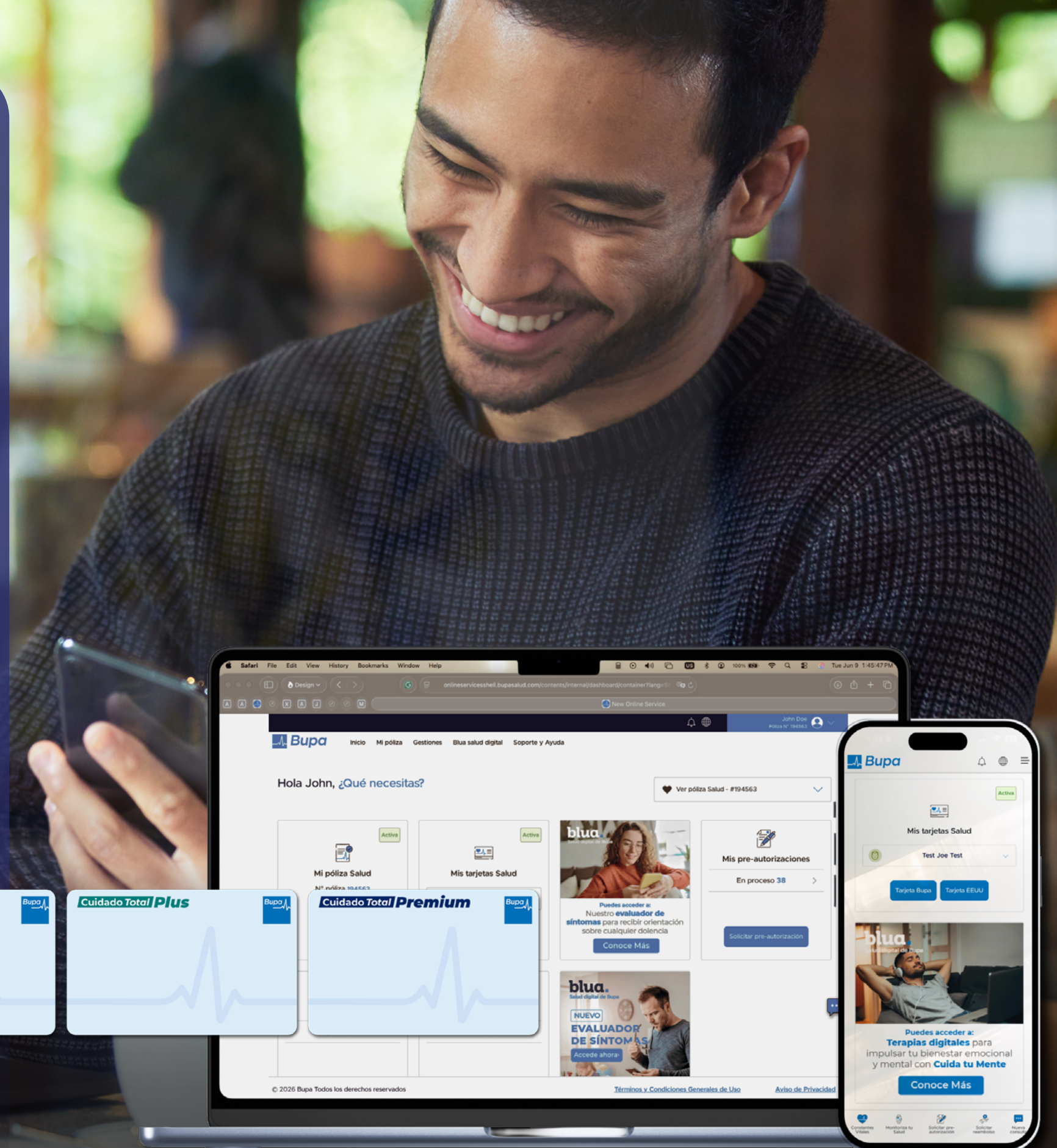
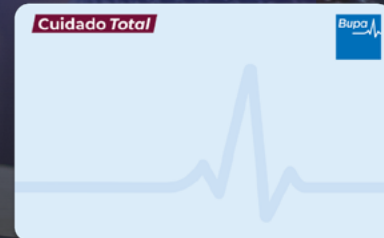
Accede a tu póliza

¿Qué documentos incluye mi póliza?

- **Condiciones Generales:** establecen las reglas principales que rigen el contrato de seguro y ayudan a entender sus condiciones.
- **Condiciones Particulares:** son específicas de tu póliza y detallan la cobertura contratada.
- **Tabla de Coberturas:** describe los beneficios incluidos en tu póliza y las limitaciones aplicables.
- **Coberturas Adicionales (Riders):** son coberturas opcionales que complementan tu póliza, siempre que las hayas contratado. Son válidas mientras tu póliza esté activa.
- **Carnet Digital de la Persona Asegurada:** te identifica como parte de Bupa Cuidado Total y facilita el acceso a los servicios de salud en Ecuador.

¿Cómo ver tus documentos de póliza?

- **Kit de Bienvenida y Renovación**
 - Inicia sesión en tu cuenta de Mi Bupa.
 - Selecciona “Mi póliza”.
 - En la sección “Documentos”, encontrarás tu Kit de Bienvenida o tus documentos de renovación.
- **Certificado de Cobertura**
 - Para generar tu Certificado de Cobertura, selecciona el botón “Generar Certificado de Cobertura”.
- **Carnet digital**
 - Inicia sesión en Mi Bupa y selecciona la sección “Membresía”.
 - Selecciona “Carnets”.
 - Descarga tus carnets digitales en formato PDF para tenerlos disponibles cuando los necesites.



Bienvenidos

Asistencia 24/7

Mi Bupa

Tu póliza

blua Salud digital de Bupa

¿Necesitas atención médica?

Guía Rápida

blua. Salud digital de Bupa

Blua es el complemento digital de salud de Bupa que te ayuda a cuidar tu bienestar y el de tu familia desde la app Mi Bupa Latinoamérica, sin costo adicional, coaseguro o deducible.

Servicios disponibles en Blua

Videoconsultas

Accede a orientación médica virtual desde la app Mi Bupa Latinoamérica. Dependiendo de tu ubicación y cobertura, podrás recibir atención por parte de un profesional de salud y, cuando corresponda, una prescripción médica digital.

Pediatría Digital

Conecta con profesionales de pediatría a través de consultas virtuales y recibe acompañamiento para el cuidado de la salud de tus hijos.

Programas de Salud

Accede a programas especializados de nutrición, salud emocional y manejo de enfermedades crónicas, acompañados por profesionales de la salud a través de videoconsultas.

Evalúa tus Síntomas

Recibe orientación personalizada de forma rápida y sencilla sobre molestias o síntomas que puedas estar presentando.

Cuida tu Mente

Accede a contenido en audio diseñado para ayudarte a gestionar el estrés y apoyar tu bienestar emocional.

Monitoriza tu Salud

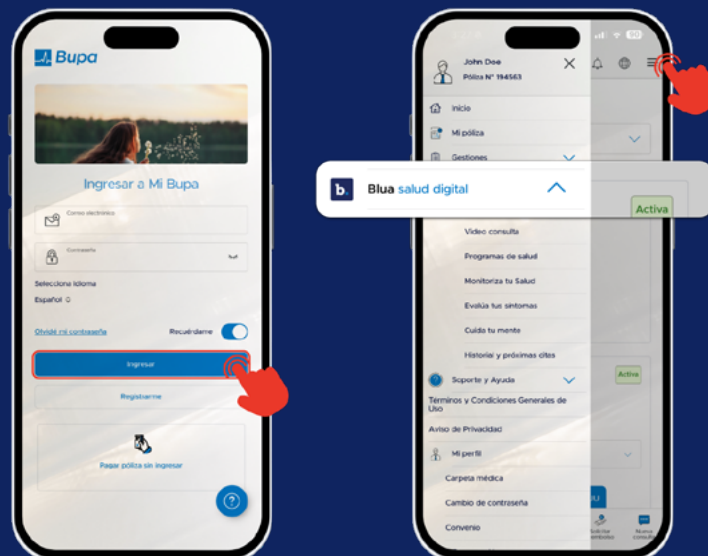
Conecta dispositivos de salud compatibles a la app Mi Bupa Latinoamérica y consulta información relevante para el seguimiento de tu bienestar.

Signos Vitales

Consulta indicadores como frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, nivel de estrés y presión arterial estimada mediante las herramientas digitales disponibles en la app.

¿Cómo acceder a Blua?

- Inicia sesión con tus credenciales de Mi Bupa.
- Selecciona Blua para conocer los servicios disponibles para tu póliza.



¿Aún no tienes una cuenta?

Recuerda los pasos anteriores para registrarte directamente desde la app.



Tu salud, acompañada de forma simple, dondequiera que estés.

La disponibilidad y funcionalidad de los servicios Blua pueden variar según la ubicación, edad del asegurado y condiciones de la póliza.

Bienvenidos

Asistencia 24/7

Mi Bupa

Tu póliza

blua. Salud digital de Bupa

¿Necesitas atención médica?

Guía Rápida

¿Qué hacer si necesitas atención médica?

Estamos aquí para apoyarte en cada paso, garantizando una experiencia fluida y sin complicaciones, para que puedas concentrarte en tu salud y recuperación. A continuación, te explicamos cómo manejar el proceso de atención médica de forma fácil y segura:

Pago directo a proveedores de la red

- 1. Busca un proveedor:** Utiliza nuestro buscador para localizar rápidamente un proveedor afiliado de la Red y agenda tu cita.
- 2. Preautorización:** Si tu tratamiento requiere preautorización, envía tu solicitud desde la opción "Preautorización" en tu portal Mi Bupa **al menos 72 horas** antes de la cita. Consulta tu Tabla de Coberturas para confirmar si el servicio lo requiere.
- 3. Visita al proveedor:** Si tu tratamiento no requiere preautorización, simplemente acude al proveedor afiliado que elegiste y presenta tu carnet digital de asegurado.

Reembolso:

Si no es posible hacer un pago directo al proveedor, o si recibes atención médica fuera de la red definida, puedes:

- ▶ Pagar directamente al proveedor de salud.
- ▶ Enviar tu solicitud de reembolso desde la sección "Crear reclamo" en el portal Mi Bupa **dentro de los 90 días posteriores** a la fecha del tratamiento. "El proceso te irá guiando sobre la documentación y las acciones que debes realizar".
- ▶ Para mayor información de los documentos necesarios que debe entregar para gestionar sus reembolsos, por favor dirigirse a la Cláusula 38 del Condicionado General

Cómo solicitar la preautorización:

Te recomendamos programar y solicitar la preautorización con antelación. Este paso preventivo garantiza que contarás con cobertura sin gastos inesperados ni demoras, permitiéndote concentrarte únicamente en tu recuperación.

▶ Mira nuestra guía rápida:

Haz [clic aquí ▶](#) para acceder a una guía paso a paso para enviar tu solicitud de reembolso.

Cómo aplicar otros gastos a tu deducible:

Si tienes gastos cubiertos por otro asegurador y deseas que se sumen a tu deducible, envíalos desde la sección "Crear Reclamación" del portal Mi Bupa. Adjunta los siguientes documentos:

- ▶ Explicación de Beneficios (EOB) emitida por tu otro asegurador o prestador, indicando claramente:
- ▶ Diagnóstico
- ▶ Fecha del servicio
- ▶ Detalle de los servicios prestados
- ▶ Importe facturado
- ▶ Importe cubierto por el asegurador
- ▶ Responsabilidad del asegurado (copagos, deducibles, coseguro)

Para mayor información, puedes contactarnos a través del teléfono ***(593) 2 401-8945**

*Sujeto al horario local desde las 8:30 hasta las 17:00 horas.

Utiliza nuestro buscador en [Red de Salud ▶](#) para elegir prestadores médicos en todo el mundo.

Bienvenidos

Asistencia 24/7

Mi Bupa

Tu póliza

blua Salud digital de Bupa

¿Necesitas atención médica?

Guía Rápida

Guía Rápida sobre tu póliza e información de interés

Aquí te compartimos información clave sobre tu póliza **Bupa CUIDADO TOTAL** de una manera clara y sencilla, respondiendo a las dudas más comunes que puedas tener.

¿Qué riesgos cubre tu póliza y cuáles son las exclusiones?

Tu póliza Bupa Cuidado Total te protege frente a una amplia variedad de situaciones de salud. Cuentas con cobertura para consultas médicas, exámenes, hospitalizaciones, cirugías, emergencias, maternidad, atención al recién nacido, enfermedades graves, salud mental, tratamientos oncológicos y mucho más. Además, incluye servicios de prevención como chequeos, vacunas y controles de niño sano, así como beneficios adicionales según el plan contratado.

Sin embargo, existen algunas exclusiones importantes, no están cubiertos los tratamientos estéticos o cosméticos, los gastos médicos fuera de Ecuador (salvo que hayas contratado asistencia en viajes), tratamientos dentales que no sean de emergencia por accidente, condiciones preexistentes no declaradas, tratamientos de fertilidad y cualquier atención no médicamente necesaria o no autorizada. Para conocer el detalle completo de exclusiones, puedes consultar la sección correspondiente en tu póliza.

Esta información es un resumen del producto. Para más detalles, por favor consulta el Condicionado General, la Tabla de Coberturas y las Condiciones Particulares de tu póliza.

Para mayor detalle de los documentos requeridos, consulta la cláusula 38 de tu condicionado General

¿Dónde presentar tus reclamos?

Para atender tus reclamos o sugerencias, puedes:

- ▶ Escribirnos al correo: SACEcuador@bupalatinamerica.com.
- ▶ También puedes llamarnos al: (593) 2 401-8945, de lunes a viernes, de 8:30 am a 5:00 pm.
- ▶ Asimismo, nuestra Oficina y el departamento de Servicio al Cliente están ubicados en: Av. República de El Salvador N34-229 y Moscú, Ed. San Salvador, Piso 3, Quito, Ecuador.
- ▶ Para más detalles visita nuestro sitio web: www.bupalasalud.com.ec

¿Cómo y cuándo presentar una solicitud de cobertura?

Si necesitas hospitalización, cirugía, trasplante u otro procedimiento que requiera preaprobación, recuerda solicitarla al menos 72 horas antes del procedimiento. En caso de que utilices un servicio fuera de la red y debas solicitar un reembolso, tendrás hasta 90 días después del tratamiento para presentar la documentación requerida (facturas, recetas, informes médicos). Si se trata de una emergencia, acude al centro de salud más cercano y notifica a Bupa lo antes posible; los accidentes deben notificarse dentro de las 72 horas siguientes.

¿En qué casos se puede terminar tu contrato?

Tu póliza puede finalizar si así lo solicitas, presentando una notificación escrita con al menos 15 días de anticipación.

También puede terminarse si no realizas el pago de la prima durante más de 90 días, si se detecta información falsa o fraude en la solicitud o en los reclamos, o si cambias tu residencia permanente fuera de Ecuador.

Para mayor detalle de las coberturas que requieren preautorización, puedes consultar la tabla de coberturas de tu póliza.

La compañía puede dar por terminado el contrato en casos justificados y siguiendo el proceso legal correspondiente.

Solución de conflictos

Si en algún momento tienes una inquietud o desacuerdo relacionado con tu póliza, cuentas con canales formales para resolverlo. Puedes presentar un reclamo ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y, si lo deseas, también acudir a la justicia ordinaria o a mecanismos alternativos como el arbitraje o la mediación.

Estos procesos están pensados para brindarte respaldo, transparencia y acompañamiento, conforme a lo establecido en tu póliza y la normativa vigente.

Bienvenidos

Asistencia 24/7

Mi Bupa

Tu póliza

blua Salud digital de Bupa

¿Necesitas atención médica?

Guía Rápida

