

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
En todo el texto de la Guía para Asegurados	Bupa	ihi Bupa
En todo el texto de la Guía para Asegurados	Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England (Bupa Denmark, branch of Bupa Insurance Limited, England)	Bupa Insurance Limited
Bienvenido a ihi Bupa	N/A	Queremos asegurarnos de que nuestros clientes con necesidades especiales no queden excluidos en ningún sentido. Ofrecemos la opción de obtener sus cartas y documentos en braille, letra grande, y audio. Por favor déjenos saber si necesita alguna de estas opciones.
USA Medical Services	Como parte del grupo Bupa, USA Medical Services ofrece a los Asegurados del grupo Bupa el mayor apoyo profesional al presentar un reclamo.	Como parte del grupo Bupa, USA Medical Services ofrece a los Asegurados de ihi Bupa apoyo profesional al presentar un reclamo.
Administre su póliza online	Acceso para cambiar su información demográfica.	Acceso para cambiar su información demográfica. Una vez inscrito, usted será responsable de revisar todos sus documentos y correspondencia online.
Para contactarnos	"La Aseguradora está localizada en: 8, Palaegade DK-1261 Copenhagen K Denmark"	"La Aseguradora está localizada en: Bupa House 15-19 Bloomsbury Way London WC1A 2BA United Kingdom"
Sus beneficios	Sus beneficios (a partir del 1° de enero de 2009)	Sus beneficios (a partir del 2 de diciembre de 2009)
Acuerdo	Derecho de diez (10) días para examinar la póliza: Esta póliza puede ser devuelta dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo para el reembolso de todas las primas pagadas. La póliza puede ser devuelta a la Aseguradora o al Agente del Asegurado Principal. De ser devuelta, la póliza será considerada nula como si nunca hubiese sido emitida.	Derecho de (14) catorce días para examinar la póliza: El Asegurado Principal podrá cancelar la póliza en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de recibo del primer Certificado de Cobertura. El Asegurado Principal deberá dirigirse por escrito a la Aseguradora a la siguiente dirección: 7001 Southwest 97th Avenue, Miami, Florida 33173, USA. En caso de no haberse hecho ningún reclamo bajo la póliza, la Aseguradora reembolsará al Asegurado Principal las primas que hayan sido pagadas.

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Acuerdo	N/A	Términos y condiciones de la póliza: Los términos y condiciones de esta póliza incluyen esta Guía para Asegurados y la información contenida en la Solicitud. Por favor lea cuidadosamente la sección de Definiciones en esta Guía para Asegurados, donde se definen o se explican en más detalle ciertos términos.
Acuerdo	Aviso importante sobre la solicitud: Esta póliza es emitida en base a la solicitud de seguro de salud y al pago de la prima. Si alguna información en la solicitud está incorrecta o incompleta, o si se ha omitido alguna información, la póliza puede ser rescindida o cancelada, o la cobertura podrá ser modificada a la sola discreción de la Aseguradora.	<p>"Acuerdo de no divulgación: Si al solicitar el seguro o posteriormente el Asegurado Principal y/o cualquiera de los otros asegurados bajo la póliza hubiese(n) cambiado de manera fraudulenta los documentos originales, o hubiese(n) proporcionado información incorrecta u omitido datos que pudieran considerarse de importancia para la Aseguradora, este Acuerdo de seguro quedará anulado y dejará de tener carácter obligatorio para la Aseguradora.</p> <p>Si al solicitar el seguro o posteriormente el Asegurado Principal y/o cualquiera de los otros asegurados bajo la póliza hubiese(n) proporcionado información incorrecta, este Acuerdo de seguro quedará anulado, y la Aseguradora no tendrá responsabilidad alguna si la Aseguradora no hubiera aprobado el seguro en caso de haberse proporcionado la información correcta. Si la Aseguradora hubiese aprobado el seguro bajo otros términos, la Aseguradora será responsable en la medida en que la Aseguradora hubiera asumido las obligaciones conforme a la prima acordada.</p> <p>En caso de que este Acuerdo de seguro se considere anulado, la Aseguradora tendrá derecho a cobrar una tarifa de servicio que se estipulará como un porcentaje específico de la prima pagada.</p> <p>Si al solicitar el seguro, ni el Asegurado Principal ni cualquiera de los otros asegurados bajo la póliza sabían o hubiesen sabido que la información divulgada por ellos era incorrecta, la Aseguradora será responsable como si dicha información incorrecta no hubiese sido proporcionada."</p>

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Acuerdo	Elegibilidad: Esta póliza sólo puede ser emitida a personas con una edad mínima de dieciocho (18) años (excepto para los dependientes elegibles) hasta un máximo de setenta y cuatro (74) años de edad. No hay edad máxima de renovación para Asegurados ya cubiertos bajo esta Póliza. Esta póliza no puede ser emitida a personas residentes en los Estados Unidos de América.	Elegibilidad: Esta Póliza sólo puede ser emitida a personas residentes en Latinoamérica o el Caribe con una edad mínima de dieciocho (18) años (excepto para los dependientes elegibles) hasta un máximo de setenta y cuatro (74) años de edad. No hay edad máxima de renovación para Asegurados ya cubiertos bajo esta Póliza. Esta Póliza no puede ser emitida a personas residentes en los Estados Unidos de América.
Tabla de beneficios	"Notas sobre los beneficios Todos los costos están sujetos a lo usual, acostumbrado y razonable para el procedimiento y área geográfica."	"Notas sobre los beneficios Todos los costos están sujetos a las tarifas usuales, acostumbradas y razonables para el procedimiento y área geográfica."
Administración	N/A	1. LEY PERTINENTE: Su Póliza de seguro está regida por las leyes de Dinamarca. Cualquier disputa que no pueda resolverse de otro modo, será resuelta a través de los tribunales en Dinamarca. En caso de surgir alguna disputa con respecto a la interpretación de este documento, la versión del mismo en inglés se considerará de carácter concluyente, y prevalecerá sobre cualquier versión de este documento en otro idioma. Usted puede obtener una copia de este documento en inglés en cualquier momento, llamando a nuestro Departamento de Servicio al cliente al +1 (305) 398-7400.

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Administración	<p>3. CAMBIO DE PRODUCTO O PLAN: El Asegurado Principal puede solicitar un cambio de producto o plan en la fecha del aniversario de la póliza. Éste debe ser notificado por escrito y recibido antes de la fecha de aniversario. Algunas solicitudes están sujetas a evaluación de riesgo. Durante los sesenta (60) días siguientes a la fecha efectiva del cambio, los beneficios pagaderos por cualquier enfermedad o lesión que no haya sido causada por un accidente o enfermedad de origen infeccioso, estarán limitados al menor de los beneficios provistos bajo el nuevo plan o el plan anterior. Durante los doce (12) meses siguientes a la fecha efectiva del cambio, los beneficios de maternidad, del recién nacido, de condiciones congénitas, y de procedimientos de trasplante, estarán limitados al menor de los beneficios provistos bajo el nuevo plan o el plan anterior.</p>	<p>4. CAMBIO DE PRODUCTO O PLAN: El Asegurado Principal puede solicitar un cambio de producto o plan en la fecha del aniversario de la Póliza. Éste debe ser notificado por escrito y recibido antes de la fecha de aniversario. Algunas solicitudes están sujetas a evaluación de riesgo. Durante los sesenta (60) días siguientes a la fecha efectiva del cambio, los beneficios pagaderos por cualquier enfermedad o lesión que no haya sido causada por un accidente o enfermedad de origen infeccioso, estarán limitados al menor de los beneficios provistos bajo el nuevo plan o el plan anterior. Durante los diez (10) meses siguientes a la fecha efectiva del cambio, los beneficios para maternidad, el recién nacido, y condiciones congénitas estarán limitados al menor de los beneficios provistos bajo el nuevo plan o el plan anterior. Durante los seis (6) meses siguientes a la fecha efectiva del cambio, los beneficios para procedimientos de trasplante estarán limitados al menor de los beneficios provistos bajo el nuevo plan o el plan anterior.</p>

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Administración	<p>5. QUEJAS: En caso de un desacuerdo entre el Asegurado y la Aseguradora sobre esta póliza de seguro y/o sus provisiones, el Asegurado debe solicitar una revisión del caso por el Oficial de Quejas de Bupa antes de comenzar cualquier procedimiento legal. Para comenzar esta revisión, el Asegurado deberá enviar una petición por escrito al Oficial de Quejas. Esta petición debe incluir copias de toda la información relevante que deba ser considerada, así como una explicación de cual decisión debe ser revisada y por qué. Dichas apelaciones deben ser enviadas al Oficial de Quejas de Bupa, c/o USA Medical Services. Al recibir la petición, el Oficial de Quejas determinará si necesita información y/o documentación adicional y realizará los trámites para obtenerla oportunamente. Dentro de los siguientes treinta (30) días, el Oficial de Quejas notificará al Asegurado sobre su decisión y el razonamiento en que se basó dicha decisión.</p>	<p>"6. QUEJAS: Nos complace saber acerca de cualquier aspecto de su cobertura de seguro que le haya sido de particular agrado. Nos esforzamos para prestarle siempre un servicio de la mejor calidad. No obstante, en caso de no haber podido satisfacer sus expectativas, contamos con un proceso sencillo para garantizar que sus inquietudes se resuelvan de la manera más rápida y eficiente posible.</p> <p>Si tiene algún comentario o queja, puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente de ihi Bupa al +1 (305) 398-7400. También puede enviar un mensaje por correo electrónico a <a href="mailto:bupa@bupalatinamerica.com">bupa@bupalatinamerica.com</a>, o escribirnos a</p> <p>USA Medical Services 7001 SW 97th Avenue Miami, Florida 33173, USA</p> <p>El siguiente paso: En el caso de que no hayamos podido resolver el problema y usted desee elevar su queja al siguiente nivel de autoridad, por favor comuníquese con nuestro Gerente de Quejas al +1 305 398 7400 o por correo a"</p>

Sección	De 2009	A 2010
	<p>"6. QUEJAS Y ACCIONES LEGALES: Si el desacuerdo persiste después de una queja tal y como se determina en la Cláusula número 5 "Quejas," el Asegurado podrá someter su queja al Consejo de Apelaciones de Seguros de Dinamarca, a la siguiente dirección: Amkenævnet for Forsikring (El Consejo de Apelaciones de Seguros) Anker Heegaards Gade 2 1572 Copenhagen V, Denmark El Consejo de Apelaciones de Seguros procesará la queja solamente si se comprueba que se contactó previamente a la Aseguradora, y la queja no pudo ser resuelta satisfactoriamente. El Asegurado confiere jurisdicción exclusiva en la ciudad de Copenhague, Dinamarca para la determinación de cualquier derecho bajo esta póliza de seguro y/o sus provisiones, y la apelación deberá ser resuelta de acuerdo con las leyes danesas."</p>	<p>"Gerente de Quejas USA Medical Services 7001 SW 97th Avenue Miami, Florida 33173, USA</p> <p>En muy raras ocasiones no podemos resolver alguna queja. Cuando esto sucede, usted tiene derecho de remitir su queja a una organización independiente para evaluación. Dicha organización dependerá del carácter de la queja y de la ubicación de la oficina de ihi Bupa donde se originó la causa de la queja. Nosotros le proporcionaremos esa información cuando usted lo necesite. En la mayoría de los casos, esta podrá ser el Consejo de Quejas de Seguros de Dinamarca o el Servicio del Intermediario Financiero del Reino Unido.</p> <p>Si desea más información sobre el Consejo de Quejas de Seguros de Dinamarca, usted puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escribirles a Anker Heegaards Gade 2, DK-1572 Copenhague V, Dinamarca</li> <li>- Llamarles al Tel. +45 (0) 33 15 89 00</li> <li>- Visitar su sitio web en <a href="http://www.ankeforsikring.dk">www.ankeforsikring.dk</a></li> </ul>
		<p>"Si desea más información sobre el Servicio del Intermediario Financiero del Reino Unido, usted puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escribirles a South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9JR, Reino Unido</li> <li>- Llamarles al Tel. 0845 080 1800 ó +44 (0) 20 7964 1000</li> <li>- Visitar su sitio web en <a href="http://www.financial-ombudsman.org.uk">www.financial-ombudsman.org.uk</a></li> </ul> <p>Por favor déjenos saber si desea obtener una copia completa de nuestros procedimientos para procesar quejas. (Ninguno de estos procedimientos afectan sus derechos legales)."</p>

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Administración	N/A	<p>7. CONFIDENCIALIDAD: La confidencialidad de la información sobre pacientes y clientes es de vital importancia para las compañías del grupo Bupa. Con ese fin, ihi Bupa cumple plenamente con las Leyes sobre Protección de Datos y Reglamentos de Confidencialidad de la Información Médica. En algunas ocasiones, ihi Bupa utiliza los servicios de terceros para procesar datos en nombre nuestro. Este proceso puede llevarse a cabo fuera del Área Económica Europea (EEA, por sus siglas en inglés), y está sujeto a restricciones contractuales con respecto a confidencialidad y seguridad, además de las obligaciones impuestas por la Ley sobre la Protección de Datos.</p>
Administración	<p>13. EXÁMENES FÍSICOS: Durante el proceso de un reclamo, la Aseguradora se reserva el derecho de solicitar exámenes físicos de cualquier Asegurado cuya enfermedad o lesión sea la base del reclamo, cuando y con la frecuencia que lo considere necesario, corriendo los gastos a cargo de la Aseguradora.</p>	<p>14. EXÁMENES FÍSICOS: Durante el proceso de un reclamo, antes de que se llegue a una conclusión, la Aseguradora se reserva el derecho de solicitar exámenes físicos de cualquier Asegurado cuya enfermedad o lesión sea la base del reclamo, cuando y con la frecuencia que lo considere necesario, corriendo los gastos a cargo de la Aseguradora.</p>

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Administración	<p>19. PRUEBA DE RECLAMO: El Asegurado deberá someter prueba escrita del reclamo, consistiendo dicha prueba de las facturas originales detalladas, expedientes médicos, y el formulario de reclamo debidamente llenado y firmado, los cuales deben ser enviados a USA Medical Services al 7001 S.W. 97th Avenue, Miami, Florida 33173, dentro de los ciento veinte (120) días siguientes a la fecha del tratamiento o servicio. El no cumplir con esta condición resultará en la denegación del reclamo. Se requiere completar un formulario de reclamo por cada incidente para todos los reclamos presentados. Los formularios de reclamo son proporcionados junto con la póliza; también pueden obtenerse comunicándose con su agente o con USA Medical Services a la dirección anteriormente mencionada, o en nuestra página web: <a href="http://www.bupalatinamerica.com">www.bupalatinamerica.com</a>. La tasa de cambio utilizada para pagos de facturas emitidas en otras monedas que no sean dólares americanos, estará de acuerdo con la tasa de cambio oficial determinada por la Aseguradora en la fecha de prestación del servicio. Para que los beneficios sean pagaderos bajo esta póliza, los hijos dependientes que ya hayan cumplido los diecinueve (19) años de edad, deberán presentar un certificado o affidavit de la universidad como evidencia de que en el momento de emitir la póliza o renovarla, dichos hijos dependientes son estudiantes de tiempo completo, así como también una declaración por escrito firmada por el Asegurado Principal confirmando que dichos hijos dependientes son solteros.</p>	<p>20. PRUEBA DE RECLAMO: El Asegurado deberá someter prueba escrita del reclamo, consistiendo dicha prueba de las facturas originales detalladas, expedientes médicos, y el formulario de reclamo debidamente llenado y firmado, los cuales deben ser enviados a USA Medical Services al 7001 S.W. 97th Avenue, Miami, Florida 33173, dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del tratamiento o servicio. El no cumplir con esta condición resultará en la denegación del reclamo. Se requiere completar un formulario de reclamo por cada incidente para todos los reclamos presentados. Los formularios de reclamo son proporcionados junto con la póliza; también pueden obtenerse comunicándose con su agente o con USA Medical Services a la dirección anteriormente mencionada, o en nuestra página web: <a href="http://www.bupalatinamerica.com">www.bupalatinamerica.com</a>. La tasa de cambio utilizada para pagos de facturas emitidas en otras monedas que no sean dólares americanos, será determinada por la Aseguradora (actuando razonablemente) en la fecha de prestación del servicio. Para que los beneficios sean pagaderos bajo esta póliza, los hijos dependientes que ya hayan cumplido los diecinueve (19) años de edad, deberán presentar un certificado o affidavit de la universidad como evidencia de que en el momento de emitir la póliza o renovarla, dichos hijos dependientes son estudiantes de tiempo completo, así como también una declaración por escrito firmada por el Asegurado Principal confirmando que dichos hijos dependientes son solteros.</p>
Administración	N/A	<p>24. IMPUESTOS: Dependiendo de su país de residencia y el tipo de póliza que haya adquirido, puede ser que el pago de la prima esté sujeto al pago de impuestos u otros cargos, los cuales podrán ser cobrados e incluidos como parte del total facturado por concepto de prima.</p>
Definiciones	N/A	<p>15. COMPAÑÍA: Bupa Insurance Limited, una compañía registrada en Inglaterra, con No. 3956433. Nuestra dirección es 15-19 Bloomsbury Way, London WC1A 2BA, UK.</p>

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Definiciones	N/A	36. RESIDENCIA Y CUIDADOS PALIATIVOS: Cuidados que el Asegurado recibe después de ser diagnosticado con una condición terminal, incluyendo cuidados físicos, psicológicos, y sociales, así como también adecuación de la cama, cuidados de enfermería, y medicamentos por receta. Este cuidado debe ser aprobado con anticipación por USA Medical Services.
Definiciones	N/A	39. IHI BUPA: ihi Bupa es un nombre comercial de Bupa Insurance Limited.
Definiciones	N/A	41. ENFERMEDAD INFECCIOSA: Condición clínica que resulta de la presencia de agentes microbianos patógenos, incluyendo virus patógenos, bacterias patógenas, hongos, protozoos, parásitos multicelulares, y proteínas aberrantes conocidas como priones, que puede ser transmitida de una persona a otra.
Definiciones	58. USUAL, ACOSTUMBRADO Y RAZONABLE: Los gastos usuales, acostumbrados y razonables por servicios médicos proporcionados en un área geográfica determinada, independientemente de si se realizó pago directo o reembolso.	62. USUAL, ACOSTUMBRADO Y RAZONABLE: Las tarifas usuales, acostumbradas, y razonables por servicios médicos proporcionados en un área geográfica determinada, independientemente de si se realizó pago directo o reembolso.
Definiciones	N/A	63. NOSOTROS/NUESTRO(A): Bupa Insurance Limited o USA Medical Services actuando en nombre de Bupa Insurance Limited.
Cómo presentar un reclamo después de su tratamiento o servicio	"4. Envíe la información a USA Medical Services. • Envíe el reclamo a más tardar 120 días después de la fecha de servicio. • Los reclamos pueden enviarse a la oficina o representante de Bupa más cercano.  USA Medical Services 7001 SW 97th Avenue, Miami, Florida 33173, USA Tel. +1 (305) 275-1500 • Fax: +1 (305) 275-8555"	"4. Envíe la información a USA Medical Services: • Envíe el reclamo a más tardar 180 días después de la fecha de servicio.  USA Medical Services 7001 SW 97th Avenue, Miami, Florida 33173, USA Tel. +1 (305) 275-1500 • Fax: +1 (305) 275-8555"

# Lista de Cambios - 2010

## Complete Care



Sección	De 2009	A 2010
Ultima página	N/A	"Direcciones europeas: Bupa International Russell House, Russell Mews, Brighton BN1 2NR, Reino Unido Bupa Chipre, 3 Ioannis Polemis Street, PO Box 51160, 3502 Limassol, Chipre Bupa Denmark, sucursal de Bupa Insurance Limited, England, Palaegade, DK-1261, Copenhagen K, Dinamarca Bupa Francia, Nice Etoile 30, Avenue Jean Médecin, F-06000, Nice, Francia Bupa Malta, 120 The Strand, Gzira, Malta Bupa España, Edif. Santa Rosa 1 D, C/. Santa Rosa 20, Los Boliches, E-29640 Fuengirola (Málaga) España"
Portada trasera	"ihi Bupa es el nombre comercial de Bupa Denmark, filial af Bupa Insurance Limited, England (Bupa Denmark, sucursal de Bupa Insurance Limited, Inglaterra) CVR 31602742 Bupa Insurance Limited está registrada en Inglaterra con el No. 3956433 British United Provident Association Limited está registrada en Inglaterra y Gales con el No. 432511 Domicilio social: Bupa House, 15-19 Bloomsbury Way, Londres WC1A 2BA La razón social Bupa y la símbolo del latido del corazón son marcas registradas © Bupa 2008. Todos los derechos reservados."	"ihi Bupa es un nombre comercial de Bupa Insurance Limited. Registrado en Inglaterra con el No. 3956433. Oficina registrada en: Bupa House, 15-19 Bloomsbury Way, London WC1A 2BA, Reino Unido. Bupa Insurance Limited está autorizada y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido."
Logotipo	Logotipo de ihi Danmark	N/A