

I. Evaluación en Tiempo Real (RTU) (Max. 80 sesiones)

- ❖ RTU es un cuestionario sobre los antecedentes médicos del solicitante de una póliza de seguros. Esta herramienta permite al Evaluador analizar el riesgo y brindar orientación sobre los próximos pasos a seguir.
- ❖ En el momento en que el solicitante confirma su interés en tener una póliza con nosotros, el Agente llama a la línea RTU de Bupa con el solicitante al teléfono *antes de* enviar el formulario *Individual Health Insurance Application* a nuestras oficinas. Nuestros evaluadores están disponibles entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m. (Hora del Este) para realizar la evaluación en el momento de la venta.
- ❖ Una vez que se haya completado la RTU, el Evaluador informa al Agente y al solicitante si la póliza es una pre-aprobación estándar, si se necesitan expedientes médicos adicionales o si no se puede otorgar la cobertura. Al terminar la llamada, se asigna un número de confirmación (Número de RTU) que debe hacerse constar en el formulario *Individual Health Insurance Application*. El Agente también recibirá un correo electrónico de confirmación en relación a cualquier requisito pendiente.
 - Las pre-aprobaciones estándar no entrarán en vigor hasta que se haya recibido, verificado y aprobado el formulario *Individual Health Insurance Application* en Bupa. Las pre-aprobaciones pueden cambiar si la información facilitada durante la RTU difiere de la información facilitada en la *Individual Health Insurance Application*.
- ❖ Las RTU son opcionales. Son una herramienta brindada por Bupa para ayudar al Agente a agilizar el proceso de inscripción. Instamos a todos nuestros Agentes a usar el servicio de RTU cuando se les presente el caso de un solicitante que tenga una historia clínica actual o pasada, dudas sobre el proceso de inscripción o consultas médicas generales.

II. Entrevistas Médicas

- ❖ Las Entrevistas Médicas se realizan únicamente si el Evaluador lo estima necesario y siempre se realizan *después* de recibir el formulario *Individual Health Insurance Application*.
- ❖ El objetivo de las preguntas formuladas durante una entrevista médica es obtener la información que falta en el formulario *Individual Health Insurance Application*, obtener más detalles de cierta(s) enfermedad(es) que se haya(n) declarado en la solicitud o para evitar tener que pedir información médica adicional.
 - Ejemplo: El solicitante dejó una pregunta específica sin contestar.
 - Ejemplo: El solicitante declara una cirugía de rodilla pero no especifica en cual rodilla se realizó la cirugía ni la condición actual de la rodilla. Es necesario aclarar los detalles para evitar demoras o posibles inconvenientes en el momento del reclamo.

III. Para obtener más ayuda, por favor contacte con las siguientes líneas RTU:

Cualquier país: 305-271-4788
Argentina: (0800) 1226-3339
Brasil: (0800) 891-9879
República Dominicana:
(800) 417-1746
Ecuador: (02) 396-5656/57

México: 01(800) 426-3339
Perú: 0800-00-960
Uruguay: (0004) 0521-0033
USVI: (866) 872-1092
Venezuela: (800) 847-7378

