

Perfil

2024-2025

Corporativo



Best Doctors®
INSURANCE



Declaración del CEO

Año Fiscal 2024-2025



Sheldon Kenton

Chief Executive Officer
Best Doctors Insurance Limited

“Este último año ha sido verdaderamente extraordinario”

Nuestros resultados para el ejercicio fiscal que concluyó el 31 de marzo de 2025 reflejan la fortaleza de nuestras operaciones, la resiliencia de nuestro modelo y, sobre todo, la dedicación de nuestro equipo y nuestros socios.

Publicamos nuestro Informe sobre la **Situación Financiera (FCR) correspondiente al año fiscal 2025 de Best Doctors Insurance Limited (“BDIL”)**, nuestra principal aseguradora, el cual presenta una visión detallada de la posición financiera, gestión de riesgos y el marco de gobernanza de BDIL.

Aspectos Financieros Destacados

Crecimiento • Fortaleza • Estabilidad

El Grupo BDI, compuesto por BDIL y todas las demás entidades operativas del grupo, cerró el año con una Prima Bruta Emitida de **US\$327,3 millones**, un saludable incremento que refleja la confianza depositada en nosotros por miles de clientes y distribuidores.

Nuestra utilidad neta alcanzó los **US\$9,4 millones**, un aumento del **12%**, gracias a una ejecución más eficiente y un crecimiento continuo en segmentos de alta calidad.

El índice de solvencia se elevó a un sólido **224%**, reflejando nuestra fortaleza y estabilidad financiera. La liquidez de BDIL también se fortaleció, con activos líquidos por **US\$112 millones**, un incremento del **14%**, lo que nos otorga flexibilidad para actuar con determinación y certeza. Las reservas técnicas según la normativa US GAAP ascienden a **US\$175 millones**.

Estas no son solo cifras: representan nuestra capacidad para cumplir promesas, responder ante reclamaciones y crecer de forma segura y sostenible.

Nuestro sólido marco de gestión de riesgos, plenamente integrado en nuestras operaciones, respalda estos resultados. Nos permite anticipar desafíos, mantener una disciplina constante y proteger nuestra solvencia, consolidando a Best Doctors como un socio más seguro y fiable para distribuidores, clientes así como para entes reguladores.

GWP Gross Written Premium
US\$ 327.3M

Reservas técnicas
US\$ 175M

Ingresos Netos
US\$ 9.4M
Cambio 12% anual

BDIL Indice de Solvencia
224%

Activos Líquidos
US\$ 112M
Cambio 14% anual

Más allá de lo financiero

Eficiencia a través de la Transformación Digital

El desempeño financiero es solo una parte de la historia. Lo que realmente distingue a Best Doctors es nuestro enfoque implacable en el servicio y la experiencia—especialmente en una industria donde las expectativas crecen a un ritmo acelerado.

Avanzamos significativamente en nuestra hoja de ruta de Transformación Digital. El tiempo de respuesta de reclamaciones mejoró un **18%**, con más de **28.000 casos procesados** mediante nuestro sistema asistido por IA “**Fast Track**”, experimentado además un incremento del **104%** en reclamaciones presentadas a través de canales digitales.

También modernizamos nuestros portales para Asegurados y Distribuidores, incorporamos firmas digitales e implementamos un motor de suscripción asistido por IA que ha reducido drásticamente los tiempos de respuesta, manteniendo a la vez altos niveles de exactitud y coherencia.

Asimismo, hemos estrechado nuestros lazos con proveedores médicos de primer nivel, garantizando acceso a atención

médica de alta calidad, al mismo tiempo que optimizamos la eficiencia en la gestión de casos, facturación y servicios.

Estos avances no solo son tecnológicos: son soluciones tangibles que ofrecen mejores herramientas, mayor visibilidad y procesos más fluidos tanto para nuestros clientes como para nuestros socios estratégicos.

Estamos haciendo los procesos

más rápidos, más precisos y más fáciles de navegar.

28.000
reclamaciones
asistidas por IA

18%
más rápido
en la resolución
de reclamaciones

104%
de aumento en
reclamaciones
a través
del portal

Mirando hacia el futuro: Nuestras prioridades

Nuestro enfoque estratégico sigue firme en tres prioridades, construidas en torno al crecimiento, valor y experiencia:

Crecimiento

porque nuestra misión es llegar a más personas. Queremos expandir nuestra base de clientes en América Latina y más allá, brindando acceso a atención médica de calidad.

Eficiencia

porque una gran experiencia suele ser una experiencia simple. Estamos eliminando pasos innecesarios, promoviendo el autoservicio inteligente y utilizando datos para concentrar recursos donde tengan mayor impacto.

Gestión de Costos

porque la rentabilidad debe provenir de la inteligencia operativa, no solo del precio. Continuaremos invirtiendo en herramientas que no solo permitan el control en tiempo real, sino también actuar con rapidez.

Nuestro principio

rector sigue siendo la experiencia de nuestros clientes, distribuidores y colaboradores. Todo lo que hacemos está pensado en fortalecer ese vínculo con Best Doctors.

Todo esto es posible gracias al uso inteligente de los datos—desde una suscripción más precisa hasta un servicio más personalizado. La utilización de análisis avanzados y tecnologías de IA nos permite anticipar tendencias, entender necesidades y ofrecer soluciones innovadoras.

Gracias a todos

Nada de esto sería posible sin el compromiso de nuestros empleados, socios y proveedores. Cada póliza, cada reclamación gestionada, cada renovación comienza con ellos. Su confianza y compromiso son lo que nos impulsa.

Gracias por ser parte de esta historia
Lo mejor está por venir.



Índice

- ▶ Motivados por un propósito págs.7-8
- ▶ Nuestro alcance global págs. 9-10
- ▶ Nuestro desempeño financiero págs. 11-12
- ▶ Nuestra compañía de seguros pág. 13
- ▶ Nuestra gente pág. 14
- ▶ Nuestro socio reasegurador págs. 15-16
- ▶ Nuestros socios regionales de seguros págs. 17-18
- ▶ Nuestros socios proveedores médicos págs. 19-20
- ▶ Nuestros productos págs. 21-23
- ▶ Nuestras soluciones para grupos corporativos pág. 24
- ▶ Nuestro compromiso con el servicio págs. 25-28
- ▶ Servicios y herramientas de valor añadido págs. 29-30
- ▶ Acceso al mejor servicio pág. 31
- ▶ Nuestros canales de comunicación pág. 32
- ▶ La voz del cliente pág. 33
- ▶ Estamos a su disposición para ayudarlo pág. 34



Motivados por un *Propósito*

Best Doctors* Insurance celebra 36 años de experiencia en los mercados de América Latina, el Caribe y Canadá. Como parte de The Primary Group, sociedad de inversiones especializada en el área de seguros y otras actividades de distribución financiera, la experiencia colectiva de Best Doctors Insurance constituye una sólida base sobre la cual se basan nuestros servicios, lo cual garantiza que nuestros clientes reciban soluciones médicas a la medida, confiables y de vanguardia.

* Best Doctors Insurance es la marca comercial de Best Doctors Insurance Holding Limited y sus filiales, que administran productos de seguros médicos internacionales. Estos productos son suscritos por Best Doctors Insurance Limited, una compañía aseguradora autorizada y regulada por la Autoridad Monetaria de Bermudas; por Best Doctors Medicina Prepagada (en Ecuador); o por compañías aseguradoras de terceros que mantienen una relación con Best Doctors Insurance.

Nuestra fortaleza de capital, alcance geográfico, experiencia en el sector y profesionalismo están respaldados por una alianza mundial de reaseguro con Reinsurance Group of America (RGA), el tercer reasegurador en todo el mundo, enfocado exclusivamente en la industria de vida y salud.

Nuestro compromiso por ofrecer un servicio de excelencia está respaldado por sólidas alianzas a largo plazo y el desarrollo de sofisticadas herramientas y tecnologías destinadas a brindar a nuestros clientes una experiencia personalizada y de alta calidad, así como el acceso a los mejores centros médicos a nivel local y mundial.

En Best Doctors Insurance, nuestro propósito es brindar acceso a las soluciones de salud más avanzadas, junto con un

**servicio de
excelencia,
para alcanzar una vida mejor**



El objetivo de promover

el bienestar y garantizar el acceso a una asistencia de salud de primer nivel,

fusionamos la colaboración con nuestro alcance internacional a fin de poner a disposición de nuestros clientes acceso a una gran cantidad de conocimientos y recursos sanitarios, así como a una amplia gama de centros médicos, tratamientos y especialistas más allá de los límites fronterizos entre naciones. Tal integración le permite a las personas y a las familias navegar a través de las complejidades de la atención médica, brindándoles tranquilidad a la par con una experiencia auténticamente internacional en torno al cuidado de la salud.



303
colaboradores



6 oficinas



+9.000
socios de distribución



Nuestra filosofía de “Think Global, Act Local”

(Pensar global, actuar local)

atiende las necesidades médicas de miles de asegurados, distribuidos por América y atendidos desde nuestras 6 oficinas.

Oficinas estratégicamente ubicadas en todo el continente

- Miami, Estados Unidos de América
- Toronto, Canadá
- Ciudad de México, México
- Ciudad de Guatemala, Guatemala
- Hamilton, Bermudas
- Guayaquil, Ecuador

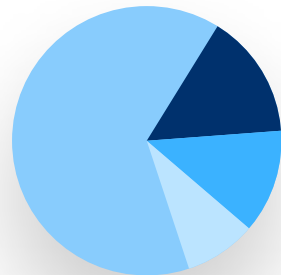


Nuestros Resultados Financieros

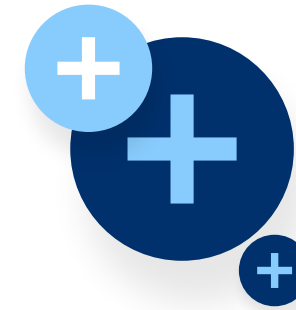
Abril 2024 – marzo 2025



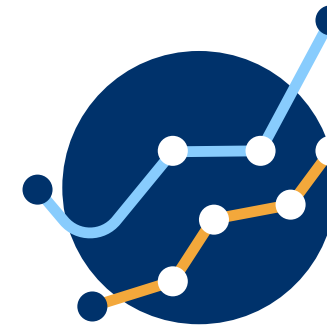
\$327M
prima bruta
suscrita*



142.544
reclamos
pagados



93 %
índice de
renovación



500+
empresas
aseguradas



14.000
empleados
corporativos
asegurados

Mejores
resultados

* La prima bruta suscrita y el número de asegurados reflejan las pólizas administradas por Best Doctors Insurance (BDI) y suscritas por Best Doctors Insurance Limited (BDIL), Best Doctors Medicina Prepagada y aseguradoras de terceros asociadas con BDI.



Nuestra Empresa de Seguros

Best Doctors Insurance *Limited*

es una aseguradora de clase 3B no residente en Bermudas que ofrece cobertura a asegurados alrededor del mundo. Estamos sujetos a los requisitos de capital y solvencia de la Autoridad Monetaria de las Bermudas (BMA) lo cual demuestra nuestra sólida posición financiera al igual que un importante nivel de seguridad para clientes y socios.

Entre las garantías adicionales que ofrece nuestro domicilio en las Bermudas se incluyen:

- La BMA está comprometida con la provisión de marcos regulatorios abiertos y transparentes, alineados con las mejores prácticas internacionales, y con la aplicación y cumplimiento de estos requisitos de manera sensata y consistente, con firmeza pero con equidad.

- La BMA es miembro de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, por sus siglas en inglés), miembro del Grupo de Supervisores de Centros Financieros Internacionales y miembro de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés).
- Desde 2009, Bermudas ha sido una de las primeras jurisdicciones extraterritoriales en ser incluida en la lista blanca de la OCDE de países transparentes y en cumplimiento normativo.

Nuestro Socio Reasegurador

Hemos establecido
**estrechas
relaciones
estratégicas**

con una serie de prominentes reaseguradores internacionales para garantizar la estabilidad a largo plazo y máxima seguridad para nuestros asegurados.

Nuestra alianza estratégica de reaseguro con RGA para la totalidad del grupo, respaldada por un equipo global de expertos en evaluación de riesgos, desarrollo de productos y reclamos en el ámbito de la salud, data del año 2016. Le proporciona a Best Doctors Insurance acceso a los vastos recursos de RGA, a una mayor flexibilidad en los procesos de suscripción y la utilización de avanzadas herramientas de gestión de riesgo, lo que fortalece aún más nuestra competitividad internacional.

Reasegura la cartera
de BDI mediante un
contrato de cuota de

+95%

del acuerdo de cuota
compartida

* RGA proporciona reaseguro a todas las entidades, excepto en Canadá. BDIL, BAM y BDMEX están cubiertas bajo un contrato de participación proporcional (quota share) y un tratado de exceso de pérdida, mientras que PPGA se encuentra reasegurada exclusivamente bajo un tratado de exceso de pérdida.



RGA* se enfoca exclusivamente en el sector de vida y salud, y es el reasegurador más grande de la industria a escala mundial.

A partir de diciembre 2024*,
el grupo presenta una
**capitalización
de mercado de**

**US\$10
billones**

Standard
& Poor's

A.M. Best
Company

Moody's
Investors
Service



RGA atiende a clientes desde sus operaciones en más de 26 países de todo el mundo, ofreciendo soluciones especializadas en reaseguro de vida individual, reaseguro de beneficios de vida individual, reaseguro de salud individual, reaseguro grupal, soluciones financieras, suscripción facultativa y desarrollo de productos.

* Visite el sitio web de RGA: [Financial Strength | RGA](#)





Nuestros socios

regionales
de seguros

Las alianzas

con instituciones aseguradoras y financieras emblemáticas a nivel regional y local le permiten a Best Doctors Insurance ofrecer productos y servicios en todo el mundo, impulsar una mayor penetración en el mercado y aumentar su estabilidad financiera, así como la diversificación de riesgos. Asimismo, fomentan la innovación y la personalización de nuestros productos con el fin de satisfacer las necesidades específicas del mercado.

México



Seguros Atlas es una aseguradora bien establecida en México desde 1941, que brinda cobertura para gastos médicos, hospitalización y otros servicios relacionados con la salud. Best Doctors Insurance suscribe las pólizas internacionales de seguro médico privado de Seguros Atlas, mientras que Seguros Atlas aprovecha su fuerte tradición para emitir y distribuir los productos y servicios de marca compartida.

Guatemala



Seguros Agromercantil Guatemala (BAM) está en el mercado desde 1926 ofreciendo una gama de productos de seguros, incluyendo salud, seguro de vida, propiedad y auto. Best Doctors Insurance suscribe las pólizas internacionales de seguro médico privado de BAM, mientras que BAM aprovecha su fuerte tradición y penetración en el mercado para emitir y distribuir los productos y servicios de marca compartida.

Canadá



Lloyd's, el mercado líder mundial en seguros, ofrece soluciones de seguro y reaseguro adaptadas a una variedad de riesgos canadienses, incluyendo catástrofes de bienes, responsabilidad profesional, accidentes y salud. Los servicios de seguros de Best Doctors® Canada están cubiertos por Lloyd's of London.

Nuestros socios proveedores de servicios médicos

Además, seguimos un riguroso proceso de selección de proveedores para establecer alianzas estratégicas con organizaciones de salud líderes que se especializan en tipos específicos de tratamientos. Estas alianzas permiten a nuestros asegurados maximizar los beneficios de sus pólizas y recibir la mejor atención médica en hospitales y con especialistas acreditados, manteniendo un estándar de cuidado consistente a nivel mundial.



Acceso mejorado a la atención médica en EE.UU. con cobertura integral y eficiencia en costos

Nuestra sólida alianza con UnitedHealthcare combina su vasta experiencia y red en Estados Unidos con la especialización y el alcance internacionales de Best Doctors Insurance, brindando un valor inigualable y asegurando precios competitivos a través de una robusta red de proveedores. Juntos, ofrecemos una experiencia de salud integral, de alta calidad y accesible, que satisface las necesidades de nuestros asegurados.

Esta colaboración garantiza que nuestros asegurados que requieran atención en Estados Unidos tengan acceso optimizado a una extensa red de más de un millón de proveedores, que incluye instalaciones médicas de primer nivel y especialistas de alto prestigio. Además, UnitedHealthcare proporciona soporte integral en servicio al cliente, facturación, codificación y gestión de casos, con representantes especializados y acceso fácil a la información de salud de nuestros asegurados.



Clínica Universidad de Navarra

Alianza fortalecida y beneficios superiores para los clientes

La Clínica Universidad de Navarra, con sedes en Pamplona y Madrid, es un hospital académico de renombre internacional. La alianza entre Best Doctors Insurance y la Clínica Universidad de Navarra permite ofrecer una atención eficiente y de alta calidad. Priorizamos las necesidades individuales de cada paciente, abordando tanto los aspectos técnicos como el cuidado integral enfocado en la experiencia humana. Esta colaboración garantiza que los asegurados de Best Doctors Insurance accedan a los más altos recursos médicos.



Baptist Health South Florida

Ampliación del acceso a atención integral y de alta calidad

Baptist Health, la organización de salud más grande del sur de Florida, se ha asociado con Best Doctors Insurance para fortalecer nuestra red de proveedores de clase mundial. Con más de **4.000 médicos** de primer nivel en todas las especialidades, respaldados por **12 hospitales** y más de **200 centros ambulatorios**, esta colaboración ofrece una gama inigualable de opciones y un enfoque integral de atención adaptado a las necesidades únicas de cada paciente.



HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS

Una institución de primer nivel en América Latina se une a nuestra red

Hemos incorporado al Hospital SÍRIO-Libanês, una de las instituciones médicas más prestigiosas de Brasil, a nuestra Red de Proveedores. Esta colaboración combina la experiencia local con los estándares internacionales de atención, garantizando que nuestros asegurados reciban servicios médicos excepcionales, ya sean pacientes locales o internacionales en busca de los mejores resultados.

MAYO CLINIC



Experiencia en atención médica de excelencia añadida a nuestra red

Mayo Clinic, reconocida como la organización médica integrada sin fines de lucro más grande del mundo, es un referente de excelencia en el sector salud. Con más clasificaciones de primer nivel que cualquier otro hospital en el país, nos enorgullece ofrecer a nuestros asegurados los beneficios extraordinarios de esta alianza con Mayo Clinic.



Cleveland Clinic

Acceso directo a especialistas de clase mundial en EE.UU.

Nuestros asegurados ahora cuentan con acceso directo a los expertos certificados y multidisciplinarios de Cleveland Clinic. Esta expansión de nuestra Red de Proveedores mejora nuestra oferta de servicios médicos, permitiendo a nuestros asegurados conectarse con especialistas de primer nivel, reconocidos por su excelencia clínica.



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Soluciones innovadoras en salud con expertos de clase mundial

Hemos formado una alianza directa con el Hospital Israelita Albert Einstein, uno de los centros médicos más prestigiosos de Brasil. Esta alianza fortalece nuestro compromiso de ofrecer a los asegurados acceso a atención innovadora y a profesionales médicos de clase mundial, asegurando una experiencia de salud de excelencia.



Ampliación del acceso a farmacias y reducción de costos en medicamentos

Nuestra alianza con CVS Caremark™ brinda a nuestros asegurados acceso a más de 65.000 farmacias en todo Estados Unidos. Esta colaboración no solo reduce los costos de medicamentos con receta, sino que también facilita la opción de recogida en tienda o entrega a domicilio dentro de EE.UU., sin costo adicional.



Nuestros Productos

Best Doctors Insurance ofrece

los más completos planes internacionales de seguro médico privado en el mundo. Proporcionamos atención hospitalaria y ambulatoria a nivel global, a través de una red de proveedores médicos de primer nivel en EE.UU. y en el resto del mundo. Nuestros productos han sido minuciosamente formulados para atender las necesidades específicas de los asegurados y sus familias en cualquier momento y desde cualquier lugar, con cuatro grandes diferenciadores:

La mejor red en su categoría

El acceso a tecnologías y tratamientos de vanguardia sólo está disponible en centros médicos selectos alrededor del mundo.

Portabilidad de la póliza

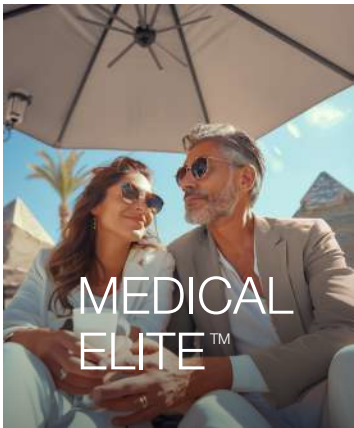
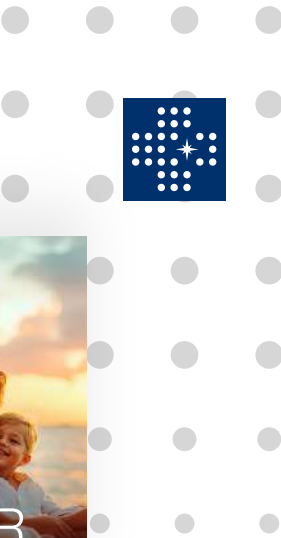
Los clientes pueden mantener su cobertura al trasladarse a otros países, siempre que se cumplan las condiciones de la póliza.

Cuidado dirigido

Programa especial para coordinar, supervisar y gestionar cuadros médicos complejos o de larga duración.

Renovación garantizada de por vida

Brindamos la tranquilidad de una renovación garantizada de por vida, siempre que se cumplan las condiciones de la póliza.



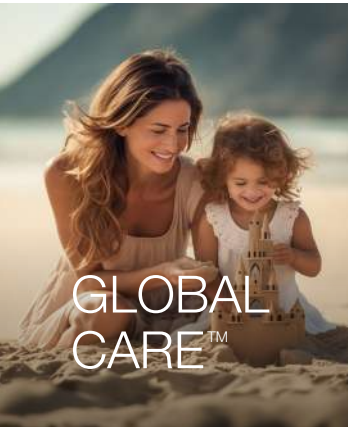
Nuestro plan más completo con una gama de beneficios excepcionales, con cobertura y servicio de nivel VIP en todo el



Un plan flexible con acceso a beneficios mundiales y libre elección de proveedores en cualquier parte del mundo.



Plan regional con cobertura integral y red robusta de prestadores.



Con un excelente nivel de prestaciones, permite a los asegurados acceder a una amplia red de hospitales.



Un plan asequible con beneficios completos y dos opciones de cobertura global: mundial e internacional.



Opción asequible para cobertura esencial a través de una amplia red de proveedores con dos opciones de cobertura global: mundial e internacional.



Máxima cobertura en caso de grandes eventos catastróficos.

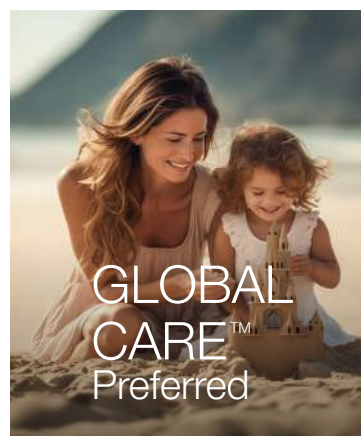


Un plan personalizable con diferentes módulos de cobertura.

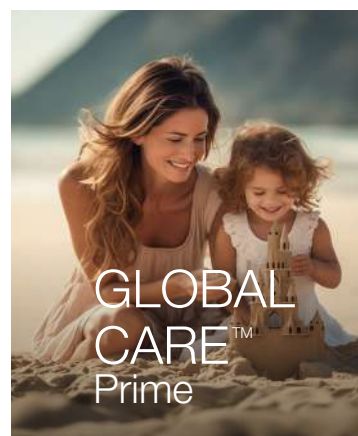
Exclusivo para  



Exclusivo para Brasil



Uno de nuestros planes más vendidos, Global Care, ahora está diseñado para residentes de Brasil que buscan una amplia red de hospitales en los EE.UU. y libre elección de proveedores en Brasil y en todo el mundo.



Uno de nuestros planes más vendidos, Global Care, ahora adaptado para residentes de Brasil que buscan acceso rentable a los mejores proveedores de Brasil y libre elección de proveedores en el América Latina.



Uno de nuestros planes más vendidos, Global Care, ahora está diseñado para los residentes de Brasil que buscan acceso rentable a los mejores proveedores de Brasil, una extensa red de hospitales en los EE.UU. y libre elección de proveedores en el resto del mundo.



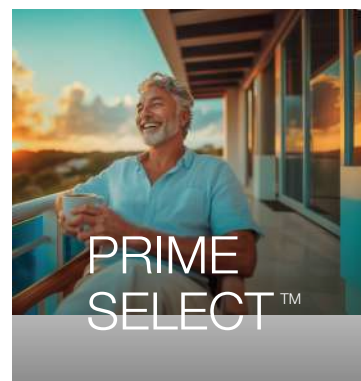
Exclusivo para Chile



Diseñado para ciudadanos chilenos con excelentes beneficios médicos que se adaptan a las necesidades de los asegurados.



Este plan ofrece a los asegurados en Chile grandes soluciones para enfermedades de alto impacto y acceso a los mejores hospitales de EE.UU.



Plan asequible para asegurados en Chile con soluciones asequibles y acceso a una generosa red de proveedores en EE.UU.

1

Cobertura médica integral

Desde exámenes de rutina hasta consultas con especialistas y hospitalizaciones, nuestro plan garantiza el acceso a sus empleados a una atención médica de calidad cuando más la necesitan.

2

Cobertura de medicamentos con receta

Los medicamentos con receta pueden suponer un gasto importante para los particulares. Nuestro plan cubre una amplia variedad de medicamentos, lo que los hace más asequibles y fácilmente disponibles para su equipo.

Nuestras soluciones para grupos corporativos

Ofrecemos planes de seguro de salud corporativos que se ajustan a las necesidades específicas de su organización. No importa en qué lugar del mundo se encuentren sus empleados, ellos pueden enfocarse en su trabajo con la certeza de contar con un aliado confiable que vela por su salud.

3

Atención de salud mental

Reconocemos la importancia de mantener el bienestar emocional. Es por ello que nuestro plan incluye cobertura para servicios de salud mental, entre los que se destacan sesiones de orientación y terapia, a fin de garantizar que sus empleados reciban el apoyo que necesitan.

4

Programas de bienestar

Un equipo saludable es un equipo productivo. Nuestro plan, al disponer de programas de bienestar, desde membresías en gimnasios hasta exámenes médicos y cuidado preventivo, promueve activamente que los empleados tomen un rol protagónico en el cuidado de su salud, impulsando su bienestar integral.

1

Experiencia médica

Es motivo de gran orgullo poner al equipo médico más selecto de la industria a disposición de nuestros asegurados. Dotado con el contingente de 23 médicos, el más numeroso a nivel mundial, nuestro equipo médico aporta una gran experiencia en diversas especialidades, lo cual nos habilita para tratar con precisión y eficiencia un amplio espectro de patologías. Los integrantes, aparte de estar certificados para establecer relaciones con sus homólogos médicos de todo el mundo, poseen también acreditaciones en Gestión de Casos, Liderazgo, Facturación y Codificación, Gestión de Riesgos y Auditoría.

Con el respaldo de los últimos avances en tecnología médica y herramientas de diagnóstico, así como con más de 30 años de experiencia en el área, nuestro equipo efectúa diagnósticos precisos de manera sistemática en todas las especialidades; todo esto mediante una atención personalizada, cuidados compasivos y una experiencia asistencial fluida.

2

Eficiencia

Entendemos que una respuesta rápida y eficaz es crucial cuando está en juego nuestra salud o la de nuestros seres queridos. Nuestro equipo de servicio especializado se caracteriza por la mayor agilidad en los tiempos de respuesta que existe en el mercado. Desde atender consultas e inquietudes hasta orientar a los clientes durante el proceso de reclamos, nuestro equipo va mucho más allá con el fin de brindar un trato tan atento como personal en cada etapa. Reconocemos también la importancia de una precertificación de cobertura expedita. El compromiso de nuestro equipo de reclamos radica en brindar los tiempos de

respuesta más rápidos para la precertificación, de tal forma de garantizar que nuestros clientes reciban las aprobaciones de cobertura necesarias de manera oportuna. Con un enfoque inquebrantable en la satisfacción del cliente, nos esmeramos por establecer el estándar de servicio excepcional a través de una experiencia fluida y sin complicaciones, tal como lo demuestran nuestros resultados excepcionales durante el período 2023-2024. Emisión de Cartas de Garantía en 24 a 48 horas para procedimientos electivos o programados; 3 horas en caso de emergencia.

Con un contingente de **23 médicos** se posiciona como el más numeroso a nivel mundial

Nuestro compromiso de servir

Dado que nuestros clientes constituyen el foco principal de todo lo que hacemos, garantizar su bienestar y tranquilidad en todo momento es nuestra primera prioridad. Somos partícipes de eventos memorables, y a veces difíciles, en la vida de cada uno de nuestros asegurados.

Por tal razón, nuestros servicios se fundamentan sobre tres pilares: experiencia médica, eficiencia, accesibilidad y empatía.

Emisión de
+24.000
cartas de garantía
y verificación
de beneficios

Tiempo de
respuesta
telefónica
**en menos
de 20
segundos**

Carta de
Garantía
(emergencia)
3 horas

**24/48
horas**
carta de
garantía

204.194
reclamos
procesados
entre 7 y 10 días
por un total de
\$176M

Nuestro compromiso de Servir

3

Empatía

Entendemos que colocar a los pacientes en el centro de la atención y demostrar un interés genuino por su bienestar puede generar una experiencia positiva y transformadora tanto para nuestros asegurados como para sus familias.

El 80% de nuestros empleados ha estado en la empresa por más de 5 años. Aunque la empatía es uno de nuestros valores fundamentales, nuestros equipos de atención al cliente están especialmente capacitados para ponerse en el lugar de los pacientes y sus familias, reconocer sus emociones y necesidades, y responder con genuino cuidado y preocupación. Nuestro enfoque se centra en construir una conexión sólida con el paciente, crear un ambiente positivo y de apoyo, y atender sus inquietudes de manera efectiva.

4

Innovación

Aprovechando el poder de la tecnología de vanguardia y los procesos optimizados, impulsamos la eficiencia de costos y la excelencia operativa. Nuestros modelos predictivos, basados en análisis avanzados, nos permiten anticiparnos a las necesidades y ofrecer soluciones personalizadas.

Conectamos de manera fluida con socios mediante APIs. Respaldados por un equipo de operaciones de clase mundial, alcanzamos una excelencia en el servicio sin igual, con indicadores clave de desempeño (KPIs) sobresalientes y tiempos de respuesta rápidos. Todo esto se sustenta en medidas de seguridad de última generación para garantizar el más alto nivel de protección de los datos de nuestros clientes.



Nuevo diseño de los portales para agentes y asegurados.

Aplicación móvil mejorada.

Experiencia de usuario optimizada.



Funciones impulsadas por inteligencia artificial para respaldar procesos de suscripción, gestión de reclamaciones, solicitudes de nuevos negocios y mucho más.



Producto SMART diseñado para brindar mayor flexibilidad y ofrecer a nuestros asegurados más alternativas ajustadas a su estilo de vida.

Servicios y aplicaciones de valor agregado



InterConsulta® y segunda opinión médica

Servicio exclusivo y patentado que ofrece a los asegurados una segunda opinión médica por parte de un panel de más de 53.000 especialistas de renombre internacional, quienes revisan su diagnóstico incluso para condiciones no cubiertas por la póliza.



Entrega de medicamentos

Coordinación para la compra y entrega de medicamentos con receta de alto coste o especializados que no están disponibles en el país de residencia del asegurado.



Telemedicina

Opción fácil y segura para que los asegurados reciban atención médica a través de una videoconferencia en vivo en cualquier momento desde la comodidad de su hogar, sin deducible.

Además de cumplir

con nuestros tres compromisos en materia de prestaciones, estamos constantemente explorando nuevos Servicios y Herramientas de valor agregado destinados no sólo a mejorar y simplificar la experiencia de nuestros asegurados, sino que también a complementar su cobertura médica. Estos servicios van más allá de lo que ofrecen los seguros médicos tradicionales, lo cual demuestra nuestro compromiso de promover la salud y el bienestar de nuestros clientes.



Elite Navigator

Servicio mediante el cual un asesor médico personal asiste al asegurado para comprender sus exámenes de diagnóstico, interpretar los resultados de sus exámenes médicos, y le brinda el apoyo necesario para que pueda sostener conversaciones más efectivas con su médico tratante.



Best Doctors Concierge

Coordinación de citas médicas, admisiones hospitalarias, preparativos de viajes, alojamiento y transporte cuando el tratamiento se lleva a cabo fuera del país de residencia del asegurado.



Gestión individual de caso/Cuidado dirigido

Programa personalizado para coordinar, supervisar y gestionar condiciones médicas complejas o de largo plazo.



Aplicación para asegurados: BD2go

Visualice y gestione la información relativa a su póliza en cualquier lugar a través de la aplicación para móvil BD2go. Disponible



Pase digital (Wallet)

Acceda a información útil y conveniente sobre su póliza con el pase digital de Best Doctors Insurance. Disponible en Apple Store y Google Play Store.

En resumen,

nuestra inversión en personal, experiencia y tecnología nos permite ofrecer un servicio inigualable a nuestros agentes y asegurados. Tal determinación se ve reflejada en las reseñas positivas que nos hacen llegar constantemente:



Portal para el asegurado

Acceda con confianza a toda la información que necesita en nuestro portal para



LiveChat

Comunicación en tiempo real con un representante de Best Doctors Insurance para responder sus preguntas; disponible de **9:00 a.m. a 6:00 p.m. EST.**



Mensajería de servicio al paciente

Reciba orientación especial para sus necesidades médicas a través de nuestra plataforma de mensajería de atención al paciente, accesible de **9:00 a.m. a 6:00 p.m. EST.**
WhatsApp: +1 786.447.7079.



Nueva Tarjeta de identificación

Ahora puedes acceder a la **nueva tarjeta de identificación** a través del Portal de agentes y el Portal de miembros, de forma rápida y segura.



Acceso a la mejor atención

Nuestro compromiso es garantizar que nuestros asegurados tengan acceso a la mejor atención cuando más la necesiten. A través de nuestra extensa red de proveedores, nuestros asegurados tienen la posibilidad de acceder a una atención sanitaria de alta calidad, tanto a nivel local como en centros de excelencia médica alrededor del mundo. En Estados Unidos, nuestros asegurados forman parte de la red de **UnitedHealthcare**, uno de los principales proveedores de salud en el país.



Además, como parte de nuestro firme compromiso **ponemos a disposición del cliente los siguientes servicios complementarios:**

1

Acceso a CVS Caremark™

Servicio farmacéutico integral y conveniente en EE.UU.: reabastecimiento rápido de medicinas, visualización de tarjeta de identificación, procesamiento de nuevas recetas, localizador de farmacias, medicamentos especializados, y atención esmerada sólo para usted.

2

Red de maternidad Medical Elite™

Red hospitalaria exclusiva del plan Medical Elite de BDI, con 100% de cobertura para partos normales.

3

Clínicas de conveniencia

Nuestra red de clínicas de conveniencia en los EE.UU. provee acceso a tratamientos para procedimientos menores. Atendidas por personal médico y de enfermería, éstas disponen de horarios flexibles, no requieren cita previa y no están sujetas al pago de deducible bajo las pólizas de BDI.

4

Atención médica y laboratorio a domicilio

Las visitas a domicilio están al alcance de los asegurados de BDI en determinados territorios, proporcionando un acceso rápido y seguro a los mejores proveedores médicos.



Nuestro equipo

Estamos comprometidos a fomentar una cultura de excelencia en el servicio y resultados, invirtiendo en nuestro equipo humano y simplificando nuestra estructura organizacional. A través de programas de capacitación mejorados y una nueva herramienta de gestión de aprendizaje, priorizamos el desarrollo y aprendizaje continuos. Entre nuestras iniciativas para atraer, retener y reconocer talento, se destacan planes claros de sucesión y un renovado Programa de Reconocimiento a los Empleados.

Además, nuestras instalaciones ampliadas en Guayaquil, Ecuador, reflejan nuestra dedicación para respaldar a nuestro creciente equipo y promover el éxito a largo plazo.



Instalaciones ampliadas en Guayaquil, Ecuador.



Nuestros canales de comunicación

En Best Doctors Insurance, damos prioridad a una comunicación fluida con nuestros agentes y clientes a través de diversos canales diseñados para satisfacer sus necesidades. Nuestro boletín informativo entrega las últimas actualizaciones y novedades directamente en su bandeja de entrada, mientras que WhatsApp garantiza un soporte instantáneo y personalizado. Compartimos contenido atractivo en nuestras dinámicas plataformas de redes sociales, complementadas por un sitio web integral que ofrece información detallada. Para agentes y asegurados, nuestros portales dedicados proporcionan herramientas y recursos exclusivos, promoviendo la eficiencia y la conexión. En conjunto, estos canales reflejan nuestro compromiso con la accesibilidad, la transparencia y un servicio excepcional para nuestros valiosos clientes y socios.

Website



KIT Newsletter



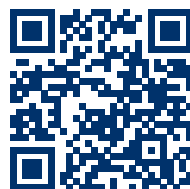
WhatsApp



Social Media



La voz del CLIENTE



Escanee el código o dé clic sobre él para acceder al portal de los testimonios.

Valoramos profundamente las historias de nuestros clientes. Entendemos que la tranquilidad y la seguridad son esenciales para disfrutar de la vida, y nos enorgullece ofrecer productos y servicios diseñados para proteger lo que más importa. A lo largo de los años, hemos tenido el privilegio de ser parte de momentos significativos en la vida de nuestros asegurados. Ahora queremos compartir algunas de estas historias de vida con usted, llenas de lecciones y resiliencia. Lo invitamos a explorar los testimonios en nuestro sitio web, donde nuestros clientes comparten sus experiencias y cómo Best Doctors ha sido un aliado en brindarles la tranquilidad y confianza que necesitan.



Estamos a su disposición

para ayudarlo

Llamada por cobrar a EE.UU.
1.305.269.2521

Número gratuito a EE.UU.
1.866.902.7775

Número gratuito de Canadá
1.855.667.4028

Número gratuito de Chile
56.225.95.2882

Número gratuito de Madrid
34.900.839.034

Número gratuito de México
+52.554.169.7210

WhatsApp Chat
305.240.9030

Número en México
+52.554.169.7210

Consultas generales
servicio@bd-atlas.com

Notificaciones
precertificacion@bd-atlas.com

Número gratuito de Perú
51.1705.9741

Llamada gratis desde Trinidad y Tobago
1.888.826.9630

Número gratuito de Venezuela
58.212.720.2102

Número gratuito de Brasil
0800 878-4070

FAX
1.800.476.1160

Consultas generales
bdservice@bestdoctorsinsurance.com

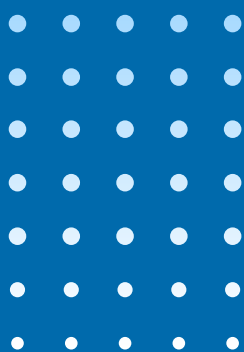
Avisos
precert@bestdoctorsinsurance.com

Número gratuito en Ecuador
+593.4.400.8000

Consultas generales
bdservice@bestdoctorsinsurance.com

Notificaciones
precert@bestdoctorsinsurance.com





Perfil Corporativo

2024-2025



bestdoctorsinsurance.com

