



Cigna Well-being[®] App

Guía rápida de usuario



Introducción.....	3
Acceso a la aplicación	4
Cómo iniciar sesión.....	4
Teleconsulta.....	7
Acceso al servicio de telemedicina: consultas por teléfono y vídeo	8
Comprobar mis solicitudes.....	17
Iniciar una videoconsulta con un médico.....	20
Notas del especialista tras una teleconsulta	21
Prescripciones tras una teleconsulta	22
Well-being: Objetivos, programas y recursos	23
Evaluación de la salud y el bienestar.....	23
Biblioteca de salud.....	23
Monitorización de datos biométricos.....	24
Programas de entrenamiento online.	24

Introducción

The Cigna Well-being® App es la aplicación móvil global de Cigna, gratuita para todos nuestros asegurados*.

Desde esta aplicación podrás acceder de forma fácil, segura y confidencial a un equipo de profesionales de la salud a través del móvil, las 24 horas, todos los días de la semana y en varios idiomas, de forma totalmente gratuita.*

Cigna Well-being® App está diseñada para ayudarte a que te cuides y con ella podrás:

- Evaluar tu salud y realizar un seguimiento de tu bienestar con diversos recursos online
- Acceder a consejos personalizados y programas online enfocados a mejorar los cuatro pilares fundamentales de la salud integral: nutrición, descanso, actividad física y gestión de las emociones.
- Consultar nuestra Biblioteca de salud, donde encontrarás artículos elaborados por personal médico especializado.



**Descarga la App de forma gratuita
en tu dispositivo móvil a través de
estos enlaces:**



* Los servicios disponibles en la App están sujetos a tus planes contratados.

Cómo empezar a utilizar Cigna Well-being® App



Cómo iniciar sesión

A continuación, se detallan los pasos a seguir para acceder a la pantalla de registro, así como la información que necesitas tener a mano para entrar en Cigna Well-being® App.



I. Acceso a la pantalla de registro

Tras abrir la aplicación por primera vez, accederás a la pantalla “Darse de alta”. Selecciona la opción “Cigna España (Asegurado)”.

2. Introduce tu usuario y contraseña

Una vez seleccionada la opción indicada en el paso 1, verás la pantalla de acceso de la aplicación. No necesitas nuevas credenciales para entrar en tu cuenta. Introduce el mismo usuario (DNI incluyendo la letra) y contraseña que utilizas para acceder a tu [Área Privada de Asegurado](#)

Introduce tu **DNI**
(incluyendo letra) /NIE/ o Pasaporte.

Recuerda tu usuario. Será imprescindible la próxima vez que quieras acceder a la app, ya que, por motivos legales, no podemos guardar tu contraseña.



Introduce la misma **contraseña** que utilizas al acceder a tu Área Privada de Asegurado.

Haz clic en "Iniciar sesión" para acceder a la aplicación.

Importante: Si no recuerdas la contraseña o no dispones de una cuenta en el Área Privada de Asegurado, por favor, entra en www.cigna.es. Aquí encontrarás toda la información para obtener tu usuario y contraseña. Una vez hayas accedido de forma correcta a tu Área Privada de Asegurado, podrás acceder a Cigna Well-being® App utilizando las mismas credenciales.

Recuerda que debes **esperar un mínimo de dos horas** entre el primer acceso a tu Área Privada de Asegurado y la utilización de Cigna Well-being® App.

3. Acuerdo legal

La primera vez que accedas a la aplicación deberás firmar el acuerdo legal para poder continuar. Recuerda aceptar los términos y condiciones, así como la política de privacidad.

En ese momento se habilitará el botón 'Enviar'. Tras pulsarlo, accederás a la página principal de la aplicación.



Telemedicina

Según tu plan, tendrás acceso gratuito y confidencial 24/7 a consultas médicas remotas en tiempo real con un médico autorizado, donde quiera que te encuentres en el mundo. Las citas se pueden realizar por teléfono o videollamada y a menudo se programan para el mismo día. Puede utilizar el servicio de Telemedicina para:



Diagnóstico de problemas de salud no urgentes que van desde afecciones agudas hasta afecciones crónicas complejas.



Atención pediátrica no urgente.



Recomendaciones y/o prescripciones de medicamentos de venta libre*.



Consejos para tratar afecciones médicas como fiebre, sarpullido, dolor y más.



Gestión de documentación para una próxima consulta.



Elaborar un plan de medicamentos y posibles efectos secundarios.

* En determinadas situaciones el médico asignado no podrá prescribir medicamentos . Por favor, consulte la sección de preguntas frecuentes para obtener más información.

Acceso al servicio de Telemedicina: consultas médicas por teléfono o videollamada

Te mostraremos, paso a paso, cómo acceder a Telemedicina por teléfono o videoconsulta con la aplicación Cigna Well-being® App:

I. Consulta con un médico

En la pantalla de inicio, selecciona el icono del estetoscopio “Teleconsulta”.

Haz clic en “Telemedicina” para acceder al espacio de consulta médica remota.

También puedes programar una consulta de Telemedicina directamente usando esta opción.



Nota: Las pantallas mostradas son de dispositivos iOS. Los usuarios de Android deben de hacer clic en la parte inferior de la pantalla para ver esta etiqueta.

2. Telemedicina: términos y condiciones

Al utilizar el Servicio Telemedicina por primera vez, debes aceptar los Términos y condiciones y la Política de privacidad para poder continuar.



3. Servicios de consulta sobre Telemedicina

Después de aceptar el acuerdo legal, selecciona la opción “Programar consulta”.



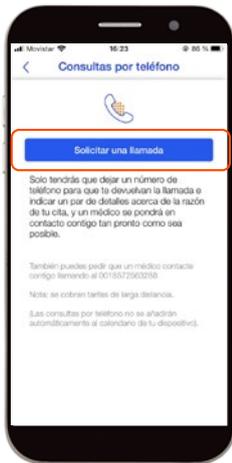
Si deseas hablar con un médico **por teléfono**, elige la opción “Consulta telefónica” y continua en el punto 4 de este manual.

Si deseas **programar una videoconsulta** con un médico, elige la opción “Videoconsulta” y sigue los pasos del punto 5 de este manual.



4. Solicitar una consulta telefónica

Desde la aplicación, puedes solicitar que un médico te llame al número de teléfono que has indicado (opción recomendada) o, alternativamente, llama al número que se muestra en la aplicación directamente. Ten en cuenta que este es un número de teléfono internacional, por lo que tu operador puede aplicar tarifas especiales.



1

Para solicitar una llamada médica, haz clic en “Solicitar una llamada para más tarde”.



2

Selecciona para quién es la consulta. Si el paciente eres tú mismo, esta opción se seleccionará por defecto. De lo contrario, puedes seleccionar a tu hijo dependiente (menor de 18 años). Una vez seleccionado el paciente, haz clic en “Siguiente”.



3

Si seleccionaste a tu hijo dependiente como paciente para la consulta, se te pedirá que completes su información personal.

Para que esta información sea compartida con el médico, debes dar tu autorización antes de continuar solicitando la consulta.



4

Indica tus síntomas o los de tu hijo dependiente y haz clic en “Siguiente”.

Si lo deseas, puedes adjuntar cualquier archivo que consideres necesario (análisis clínico, fotos de una lesión, etc.) para que el médico pueda hacer una evaluación.



5

- Introduce el **número de teléfono** en el que deseas recibir la llamada del médico.
- Introduce la **dirección de correo electrónico** que deseas que el médico utilice para enviar las notas de consulta o las recetas. Esta información también estará disponible en la aplicación.
- Si has permitido que la aplicación acceda a tu ubicación, el **país** en el que te encuentras, el prefijo del país y la zona horaria se seleccionarán de forma predeterminada.
NOTA: Esta información es necesaria para asignarte un médico. Comprueba que toda la información es correcta antes de enviar la solicitud.
- Elige el **idioma** en el que deseas hablar con el médico.
- En casos excepcionales se incluye la opción "**segundo idioma preferido**". Estos son casos en los que no es posible ofrecer una consulta en el idioma elegido.
- Haz clic en "**Enviar**" para confirmar la solicitud. Aparecerá una ventana emergente con la información relevante. Comprueba que la información es correcta y envía la solicitud.



6

Cancelar la consulta telefónica

Haz clic aquí si deseas cambiar cualquier información o no deseas continuar con la solicitud.



Confirmar la consulta telefónica

Un médico se pondrá en contacto contigo lo antes posible.

NOTA: Comprueba el número de teléfono que aparece en el mensaje de confirmación. El médico utilizará ese número para la consulta. Desafortunadamente, una vez confirmada, una consulta telefónica no se puede cancelar.



La cita también se registrará en la sección "Consultas" hasta que tenga lugar.



5. Solicitar una videoconsulta

Desde la aplicación, puedes programar una consulta por videollamada con el médico, eligiendo el día y la hora más convenientes. Recuerda que debes haber hecho clic previamente en la opción de consulta de vídeo (sección 3 de este manual).



Selecciona para quién es la consulta. Si el paciente eres tú mismo, esta opción se seleccionará por defecto. De lo contrario, puedes seleccionar a tu hijo dependiente (menor de 18 años). Una vez seleccionado el paciente, haz clic en “Siguiete”.

Información Personal Cancelar

Nombre* Introduce tu nombre.

Apellido* Introduce tus apellidos.

Sexo* Selecciona el sexo.

Fecha de na... Selecciona fecha de na...

Relación* Selecciona relación.

*Campo obligatorio

Confirma que tengo la autoridad para facilitar la información personal solicitada anteriormente con el fin de solicitar una consulta.

Siguiete

2

Si seleccionaste a tu hijo dependiente como paciente para la consulta, se te pedirá que completes su información personal.

Para que esta información sea compartida con el médico, debes dar tu autorización antes de continuar solicitando la consulta.

Notas Cancelar

¿Cuál es la razón de tu cita? Sé breve, pero recuerda que es importante que detalles los síntomas, ayudarán a tu médico.

Mis notas*

Introduce las notas...

*Campo obligatorio

Mis archivos cargados
(Puedes adjuntar, desde tu dispositivo, tanto ficheros como imágenes relativas a tus síntomas o afección médica)

Adjuntar archivo

Siguiete

3

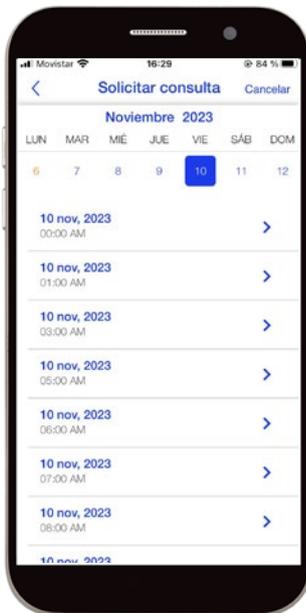
Indica tus síntomas o los de tu hijo dependiente y haz clic en "Siguiete".

Si lo deseas, puedes adjuntar cualquier archivo que consideres necesario (**análisis clínico, fotos de una lesión, etc.**) para que el médico pueda hacer una evaluación.



4

- Introduce el **número de teléfono** en el que el médico puede comunicarse contigo en caso de que haya algún problema con la consulta de vídeo.
- Introduce la **dirección de correo electrónico** que deseas que el médico utilice para enviar las notas de consulta o las recetas. Esta información también estará disponible en la aplicación.
- Si has permitido que la aplicación acceda a tu ubicación, el país en el que te encuentras, el prefijo del país y la zona horaria se seleccionarán de forma predeterminada. **NOTA:** Esta información es necesaria para asignarte un médico. Comprueba que la información es correcta antes de enviar la solicitud.
- Selecciona el **idioma** en el que deseas hablar con el médico.
- Haz clic en **"Siguiente"** para elegir el día y la hora de la consulta de vídeo.



5

Elige la **fecha y hora** en la que deseas la consulta de vídeo.

Aparecerá una ventana emergente con la confirmación. Recuerda revisar la información antes de enviar la solicitud.

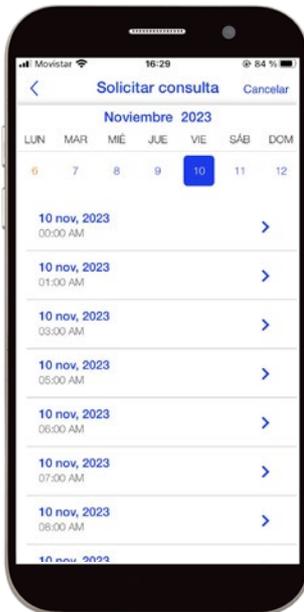
6

Selecciona Cancelar para seleccionar otro día/hora o para cambiar cualquier información en la solicitud.



Confirma el día y la hora elegidos para la consulta por vídeo.

NOTA: Recomendamos tener la aplicación abierta 10 minutos antes de la hora programada.

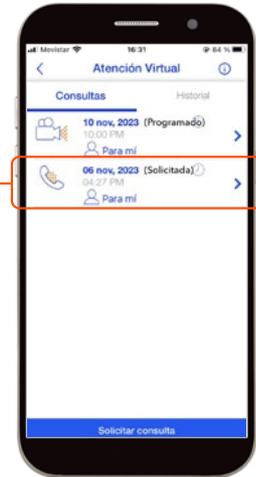


Revisar mis solicitudes

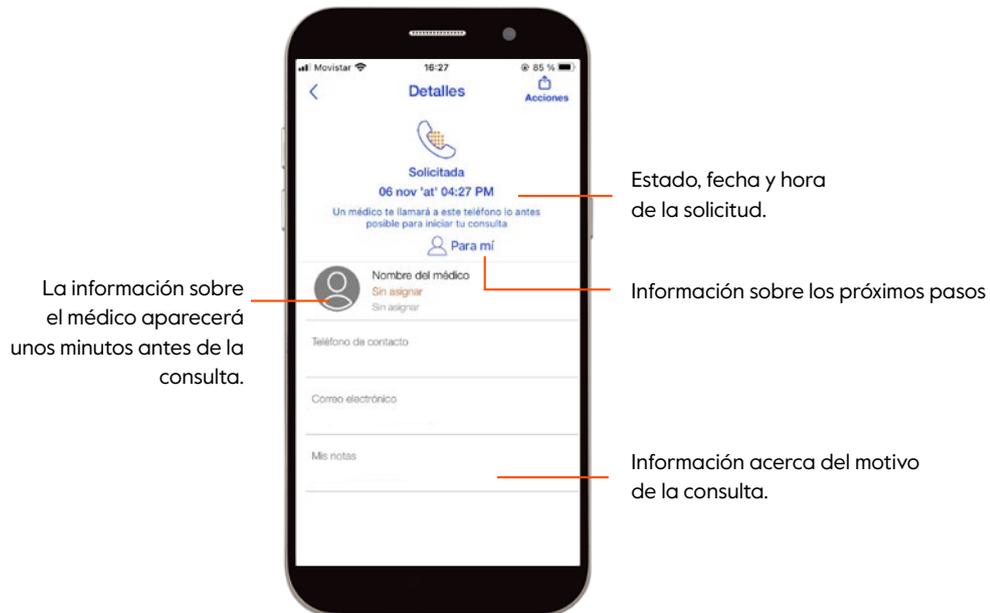
I. Consultas telefónicas

Una vez que la consulta telefónica haya sido solicitada a través de la aplicación, se registrará en la sección “Consultas” en el espacio “Telemedicina / Atención Virtual”.

Fecha y hora de la consulta por solicitud telefónica.



Si selecciona el registro, puede acceder a los detalles de la solicitud.



NOTA: Las llamadas realizadas por teléfono no se registrarán en la aplicación.

2. Videoconsultas

Una vez solicitada una consulta por videollamada, se creará un registro en el calendario con el día y la hora de la consulta. Al acceder al menú, también puede consultar las consultas solicitadas:

1

Mueve el calendario al día de la consulta por videollamada. Aparecerá registrado con la hora programada.

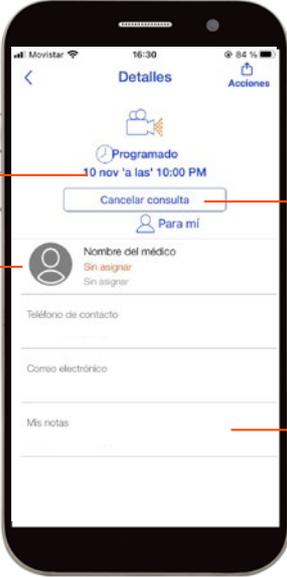


2

Las consultas programadas también aparecerán en el sub-menú "Consultas". Para ello, debes haber seleccionado previamente "Teleconsulta" en el menú principal.



3 Haz clic en la consulta por videollamada para acceder a los detalles.

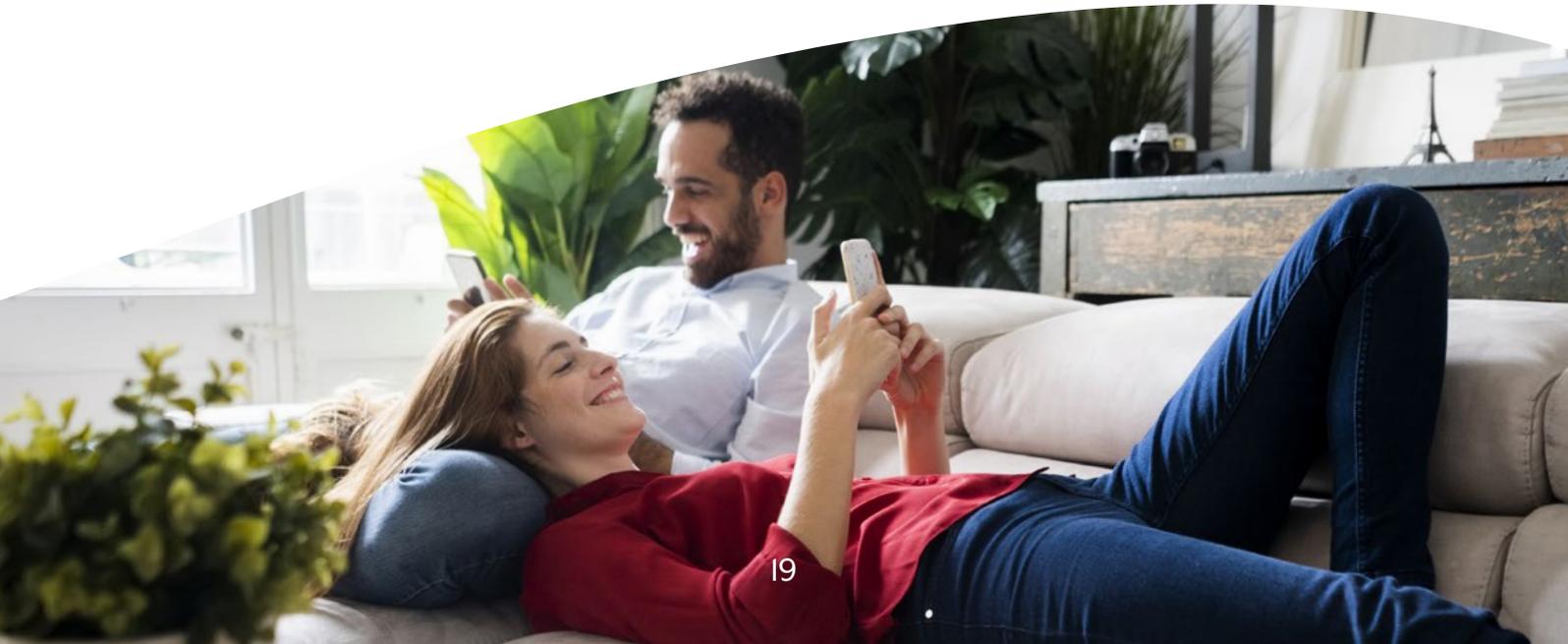


The image shows a smartphone screen displaying the 'Detalles' (Details) page for a video consultation. The screen includes the following elements:

- At the top, a status bar shows 'Movistar', signal strength, time '10:30', and battery level '84%'.
- The title 'Detalles' is centered at the top, with a back arrow on the left and an 'Acciones' icon on the right.
- A clock icon is followed by the text 'Programado' and '10 nov 'a las' 10:00 PM'.
- Below this is a 'Cancelar consulta' button with a red underline, and a 'Para mí' button with a person icon.
- The 'Nombre del médico' section shows 'Sin asignar' (Not assigned) with a red underline.
- Fields for 'Teléfono de contacto' and 'Correo electrónico' are present but empty.
- The 'Mis notas' section is at the bottom with a red underline.

Callouts with red lines point to these elements:

- 'Fecha y hora de la consulta por vídeo.' points to the scheduled time.
- 'La información del médico se mostrará una vez sea asignado.' points to the 'Sin asignar' status.
- 'Si lo deseas, puedes cancelar la consulta haciendo clic en este botón.' points to the 'Cancelar consulta' button.
- 'Motivo de la consulta por videollamada.' points to the 'Mis notas' section.



Empezar una videoconsulta



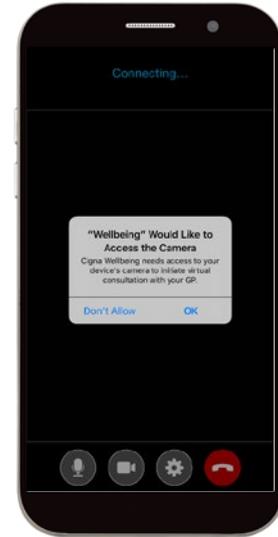
El día de la videoconsulta, la cita programada aparecerá en el calendario.

Diez minutos antes de que comience, aparecerá un recordatorio naranja en la aplicación.



A la hora programada, el icono naranja cambiará a verde.

Haz clic en él para acceder a tu cita.



La primera vez que accedas a una consulta por videollamada, debes permitir que la aplicación acceda a tu micrófono y cámara.

Notas del especialista tras una consulta

Tras una consulta telefónica o por videollamada, podrás acceder a las notas siguiendo estos pasos:



1

Accede a “obtener dirección” en la página de inicio.



2

Haz clic en “Atención Virtual”.



3

Haz clic en el sub-menú “Historial”.



4

Selecciona la consulta para la que deseas ver las notas.

Si el médico ha incluido alguna nota, encontrarás un archivo con la misma.

Prescripciones tras una consulta

Después de una consulta por teléfono o por videollamada, cualquier medicamento que el médico haya recetado estará disponible siguiendo estos pasos:



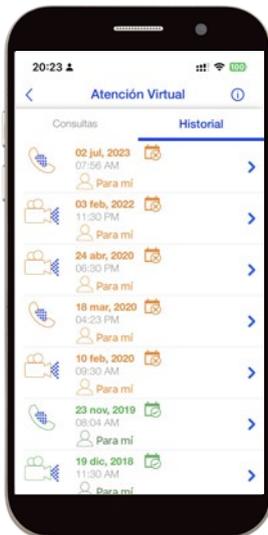
1

Ir a "Teleconsulta" en la página de inicio.



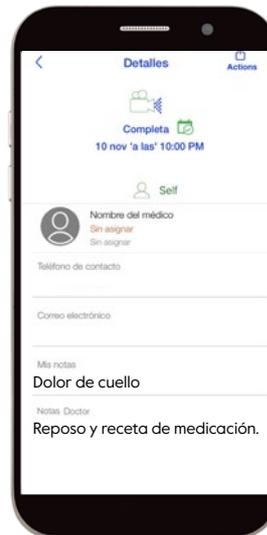
2

Haz clic en "Atención Virtual".



3

Haz clic en el "Historial" submenú.



4

Selecciona la consulta para la que deseas ver las prescripciones de medicamentos.

Si el médico los ha proporcionado, encontrarás un archivo que contiene las prescripciones.

Well-being: Objetivos, programas y recursos

Desde la aplicación, puedes acceder a servicios y programas para mejorar tu bienestar general:

Evaluaciones de salud y bienestar

Las evaluaciones confidenciales, online y específicas te permiten crear tu propio informe. La evaluación de bienestar es una vista de 360° de tu salud que te muestra: lo que está funcionando, lo que necesitas trabajar y cualquier área de riesgo. Las evaluaciones específicas van más allá para evaluar si estás comiendo bien, haciendo suficiente ejercicio, durmiendo bien y lidiando con el estrés.

Puedes acceder a ellos desde la pestaña “**Mis evaluaciones**”, haciendo clic en la opción “**Objetivos**” en la página de inicio.

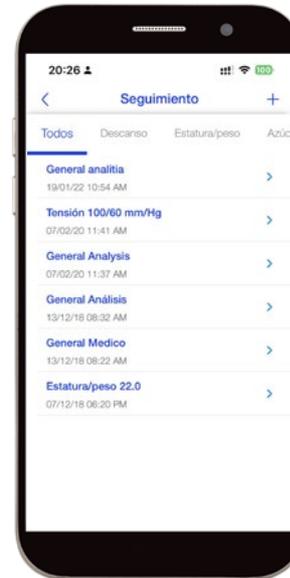
Biblioteca de salud

Descubre artículos y recetas diseñados para ayudar a promover y proporcionar información para que mejores tu descanso, estrés, nutrición y actividad física.



Seguimiento de datos biométricos

Registra tus datos biométricos clave y establece un punto de referencia sobre tu frecuencia cardíaca, presión arterial y otros indicadores de salud. Esta función está disponible en la opción “Más” que encontrarás en la esquina superior derecha de tu pantalla.



Programas de entrenamiento online

Te ayudarán a prevenir, mejorar y adquirir un estilo de vida saludable gracias a los vídeos de nuestros entrenadores. Puedes acceder a ellos desde la opción “Programas” en la página de inicio.



Este material se proporciona solo con fines informativos. 'Cigna Healthcare' se refiere a The Cigna Group y/o sus filiales. Los productos y servicios son proporcionados por estas filiales y otras empresas contratadas y no por el Grupo Cigna. Cigna International Health Services realiza las actividades de un (re)corredor de seguros y administrador de terceros y está sujeto a la supervisión de la Autoridad de Servicios y Mercados Financieros (FSMA) en Bélgica. 'Cigna Healthcare' es una marca de servicio registrada. © 2023 Cigna Healthcare. Todos los derechos reservados.