



Mi Cigna

Guía de uso

Índice

Mi Cigna. Guía de uso

Contenido	Página
1. Bienvenido a Mi Cigna	3
2. Cómo registrarte	4 y 5
3. Mi Espacio - Asegurados	6, 7 y 8
4. Mi Espacio Cigna	9 y 10
5. Reembolsos	11 y 12
6. Autorizaciones médicas	13 y 14
7. Programa “Como en casa”	15
8. Cuadro Médico	16
9. Certificados de póliza	16
10. Cigna +Salud	17
11. Contactar con Cigna	17

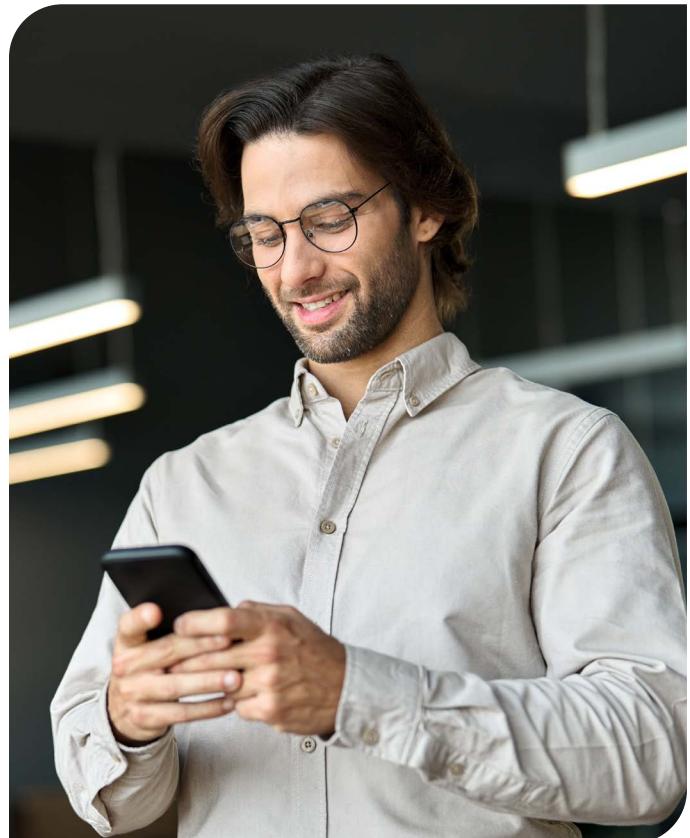
1. Bienvenido a Mi Cigna

Índice

Mi Cigna es tu espacio privado para gestionar todo lo relacionado con tu seguro de salud de forma **rápida, cómoda y segura**. Puedes acceder desde la web o descargarte su App desde iOS o Android y utilizarla desde cualquier dispositivo.

Desde Mi Cigna podrás:

- Acceder a tu **tarjeta virtual** para usarla en cualquier centro médico de nuestro directorio.
- **Solicitar un duplicado de tarjeta.**
- Consultar el **Cuadro Médico**, encontrar especialistas y, en muchos casos, pedir cita online.
- Acceder a los servicios de **telemedicina**.
- **Solicitar reembolsos** de tus gastos médicos y comprobar el estado de cada solicitud.
- **Pedir autorizaciones médicas** y hacer seguimiento.
- Acceder a tus **certificados de cobertura** y documentación asociada.
- Revisar los **detalles de tu póliza** y coberturas.
- Mantener siempre al día tus **datos personales y de contacto**.
- Disfrutar de los servicios de **Cigna +Salud**, con descuentos exclusivos en centros médicos y otras soluciones de bienestar.



Mi Cigna está disponible tanto en español como en inglés. Podrás cambiar de idioma en cualquier momento desde el menú superior.

Para acceder, entra en clientes.cigna.es o, hazlo desde cigna.es, donde encontrarás el botón de Mi Cigna en la parte superior derecha. También puedes descargar la App desde cualquier dispositivo [iOS](#) o [Android](#).



Mi Cigna

Accede fácilmente a tu seguro médico desde Mi Cigna, estés donde estés

Acceder

2. Cómo registrarte

Índice

2.1. Requisitos previos

Ten a mano **tu número de asegurado, tu número de póliza y tu fecha de nacimiento**. Puedes encontrarlos en tu tarjeta Cigna o en el email de bienvenida que recibiste al darte de alta con nosotros en tu seguro de salud.



2.2. Pasos para registrarte

1 Accede a la pantalla de acceso

- > Haz clic en “**Regístrate**”.

2 Introduce tus datos

- > Escribe tu número de asegurado, número de póliza y fecha de nacimiento.
- > También encontrarás un botón de ayuda con respuestas a las consultas más habituales en la parte superior derecha de tu pantalla.

3 Confirma y completa tus datos personales

- > Verifica que tus datos son correctos.
- > Si es necesario, actualiza tu información de contacto, como dirección, teléfono o email.
- > El documento identificativo que introduzcas (NIF, NIE o pasaporte) quedará registrado como tu **usuario de acceso** a Mi Cigna.

A lo largo de la navegación pueden surgir dudas. Si es así, haz clic en el botón “i” situado en la parte superior derecha de cada campo o en “Ayuda”, el cual está situado en el mismo lugar.



?

Ayuda

Importante: si ya estabas registrado en la anterior versión, deberás usar el mismo usuario y contraseña que ya tenías sin pasar por este proceso de registro.

4 Crea tu contraseña

- > Debe tener al menos **8 caracteres** e incluir una **letra mayúscula, una letra minúscula y un número**.
- > No incluyas caracteres especiales (%, +, *, ?, etc.)

5 Finaliza el registro

- > Una vez confirmados todos los pasos, tu usuario quedará dado de alta y podrás empezar a usar Mi Cigna.

2.3. Acceso a Mi Cigna (Login)

Introduce tus datos de acceso: **NIF/NIE/pasaporte** con el que te registraste y tu **contraseña**.

Si los datos son correctos, se activará una validación de seguridad y deberás introducir el código que recibirás por correo electrónico o por SMS.

Podrás cambiar el método de verificación de identidad pulsando sobre “Verificar mediante otra opción”.



2.4. Recuperar contraseña

Si has olvidado tu contraseña, en la pantalla de acceso pulsa “**He olvidado mi contraseña**”.

- Introduce el tipo y el número de tu documento de identificación.
- Recibirás un correo electrónico con las instrucciones para crear una nueva contraseña.

2.5. Cierre de sesión y seguridad

Tu sesión se cerrará automáticamente tras 15 minutos de inactividad. Antes de hacerlo, aparecerá un aviso indicando que la sesión caducará en 5 minutos. También puedes cerrarla manualmente desde el menú de usuario, en la opción Cerrar sesión.

Importante: recuerda no compartir tu contraseña y cerrar siempre tu sesión, especialmente si usas un ordenador compartido.

3. Mi Espacio - Asegurados

Índice

Si tu póliza incluye a varios asegurados, Mi Cigna te mostrará un listado de los integrantes en la parte superior de la pantalla o dentro de cada gestión (reembolsos, autorizaciones, documentos, etc.) para que puedas seleccionar sobre qué asegurado quieras actuar.

3.1. Acceso individual para cada asegurado mayor de edad

Cada asegurado mayor de edad debe tener su propio acceso a Mi Cigna, con usuario y contraseña. Por lo que, si deseas consultar o gestionar la información de otro asegurado mayor de edad que forma parte de tu póliza, necesitarás su autorización expresa. Este trámite se gestiona a través del Servicio al Cliente de Cigna y requiere el consentimiento firmado de ambas partes.

Más ▾ Mi Espacio - Asegurados ▾ | ⚡ AB ▾

Para realizar alguna solicitud en nombre de un familiar, dirígete al apartado correspondiente.

- JB Juan Bravo García... No estás autorizado
- SB Silvia Bravo García Menor de edad
- MB Marcos Bravo García Menor de edad

Importante: recuerda que el día previo a tu alta en el seguro podrás realizar el proceso de registro, pero todos los servicios contratados no podrás verlos hasta que tu póliza entre en vigor.

3.2. Acceso a menores de edad

El titular del seguro gestiona la información de los menores de edad incluidos en la póliza. Por lo tanto, podrá realizar trámites como solicitar reembolsos, pedir autorizaciones médicas o consultar los datos de esos menores.



GU-MCIGNA26V1-ES

3.3 Página de inicio y accesos rápidos

Desde la página de inicio podrás:

1. Buscar un especialista o centro médico.
2. Visualizar tu tarjeta/s Cigna (si tienes contratada más de una póliza, esa tarjeta también aparecerá aquí), desde la que además, podrás:
 - > Descargarla/s en formato PDF para un acceso más rápido.
 - > Solicitar un duplicado de la tarjeta física.*
 - > Generar un localizador para mostrarlo en el centro médico.

Todo esto, se puede ver haciendo clic en los tres puntos que aparecen en la esquina superior derecha de cada tarjeta.

Desde la opción **Accesos rápidos** puedes ir directamente a las gestiones más utilizadas dentro de Mi Cigna. Además, encontrarás varios banners al final de la página para acceder a diferentes servicios como “Cigna +Salud” o “Nuevas coberturas”.

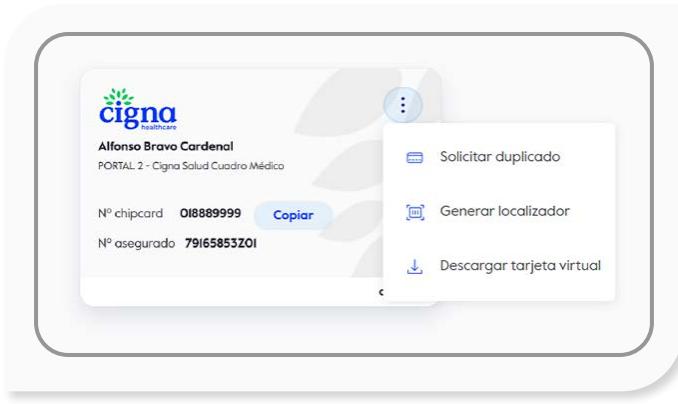
3.3.1 Menú principal

Desde el menú superior tendrás acceso a:

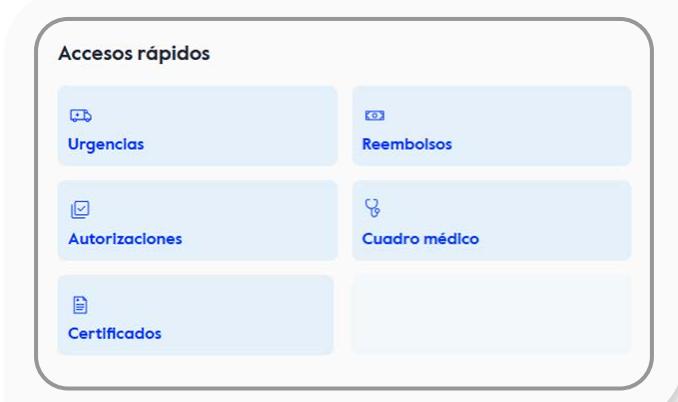
Telemedicina, desde donde podrás acceder a:

- > **Dr. Cigna**: acceso rápido y confidencial a un equipo de médicos, enfermeros, psicólogos y fisioterapeutas. Incluye telemedicina, coaching personalizado, seguimiento clínico y asesoramiento en coberturas, además de especialidades como ginecología, nutrición, digestivo y traumatología.

Doctor Cigna es una cobertura complementaria, solo aparece en el perfil de usuarios que la hayan contratado.



La tarjeta virtual funciona igual que la tarjeta física. Podrás llevarla siempre contigo de una forma más ágil y rápida.



*En el caso de que tu tarjeta se haya perdido, deteriorado o no haya llegado a tu domicilio, podrás solicitar un duplicado, al hacerlo y por motivos de seguridad, tu tarjeta anterior se desactivará automáticamente en un plazo de 15 días. La nueva tarjeta se enviará por el mismo medio en el que recibiste la anterior (habitualmente por correo postal) en un tiempo estimado de entrega de 10 días hábiles aproximadamente. Si no recibieses la nueva tarjeta en ese plazo, por favor, contacta con el Servicio al Cliente para comprobar el estado del envío antes de solicitar otra.

- > **Cigna Well-being App™:** Videoconsultas con médicos, psicólogos y nutricionistas. Registro y seguimiento de tus datos de salud, como peso, presión arterial, glucosa o actividad física. Acceso a recursos y programas de coaching para hábitos saludables, descanso y gestión emocional.
- > **Asesoramiento telefónico:** Resolución de dudas sobre salud, coberturas y servicios de manera rápida y confidencial por teléfono.

Gestiones, desde aquí podrás:

- > Buscar un especialista o centro médico que pertenezca a nuestro Cuadro Médico.
- > Gestionar tus Reembolsos y conocer su estado en tiempo real.
- > Pedir Autorizaciones médicas o solicitar un certificado.
- > Descargar tus certificados de póliza.
- > Programa de reembolso de gastos para aquellos asegurados que hayan estado hospitalizados y que cumplan los requisitos que se indican en [Como en casa | Cigna Salud](#))



Sopporte. En esta sección encontrarás de forma centralizada toda la información necesaria para resolver tus dudas, **desde los datos de contacto** para comunicarte con nuestro equipo hasta **las preguntas frecuentes sobre Mi Cigna**, donde podrás consultar soluciones rápidas a los temas más habituales.

Más, desde aquí podrás conocer todos los servicios que ofrece Cigna +Salud y acceder a tu Evaluación de Salud y Bienestar.

Three separate screenshots of the Mi Cigna mobile application interface. The top screenshot shows the 'Gestiones' section with options like 'Cuadro médico', 'Reembolsos', and 'Autorizaciones'. The middle screenshot shows the 'Soporte' section with 'Contacto' and 'Preguntas frecuentes'. The bottom screenshot shows the 'Más' section with 'Cigna +Salud' and 'Evaluación Salud y Bienestar'.



4. Mi Espacio Cigna

Índice

En la esquina superior derecha encontrarás un círculo con tus iniciales desde donde podrás acceder directamente a Mi Espacio, la parte más "personal" de Mi Cigna.

Si gestionas varios asegurados, podrás elegir desde Mi Espacio - Asegurados **a qué asegurado quieres acceder para ver todos sus datos.**

4.1. Contenido de Mi Espacio

En Mi Espacio encontrarás los siguientes apartados:

Mis datos

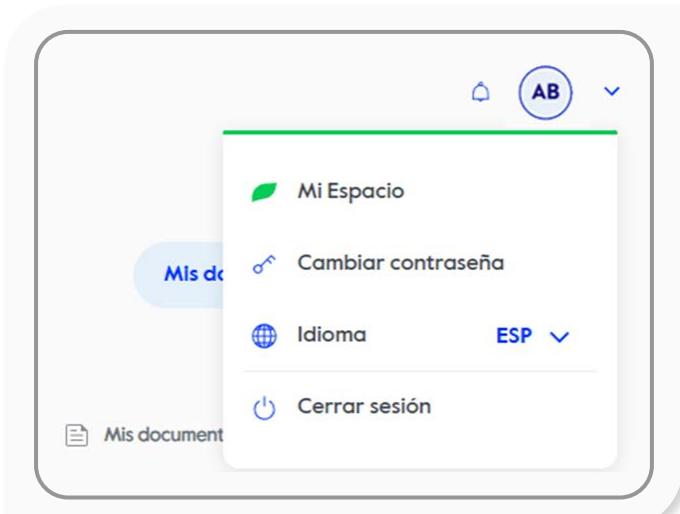
Aquí podrás consultar y modificar:

- > Información personal.
- > Direcciones postales.
- > Datos de contacto.
- > Datos bancarios vinculados a la póliza o reembolsos.
- > Acceso a la gestión de consentimientos.

Además, podrás editar los datos de los asegurados de tu póliza si tienes la autorización correspondiente.

Por motivos de seguridad, algunos datos **no pueden cambiarse directamente desde la plataforma:**

- > Nombre.
- > DNI/NIE/Pasaporte.
- > Fecha de nacimiento.
- > Sexo.



Para solicitar una corrección en los datos que no puedas editar, tendrás que contactar con Servicio al Cliente.



Recuerda: mantener tus datos actualizados es fundamental para recibir correctamente tu tarjeta Cigna, notificaciones, autorizaciones, reembolsos y cualquier otra comunicación importante.

Mi resumen

Desde Mi resumen podrás consultar toda la documentación e historial relativo a tu póliza. Encontrarás de nuevo información relativa a la tarjeta de asegurado y acceder a un cuestionario de salud.

Mi historial

En este apartado, puedes ver el registro de **consultas y hospitalizaciones** realizadas con tu seguro. Y, además, puedes filtrar por tipo de servicio para encontrar más rápido lo que necesites.

Mis documentos

Desde este apartado podrás acceder a todos los documentos relacionados con tu póliza. Además, dispones de filtros por nombre, categoría, fecha, estado de firma y tipo de póliza para localizar fácilmente lo que necesites.

Si dispones de más de una póliza (por ejemplo, una principal de salud y otra dental), deberás seleccionar sobre cuál quieras realizar tus gestiones antes de continuar.

5. Reembolsos

Índice

Si tu póliza incluye la cobertura de reembolso, desde Mi Cigna puedes enviar tus solicitudes online de forma rápida y sencilla. También podrás consultar el estado de cada petición y descargar tus cartas de resolución.

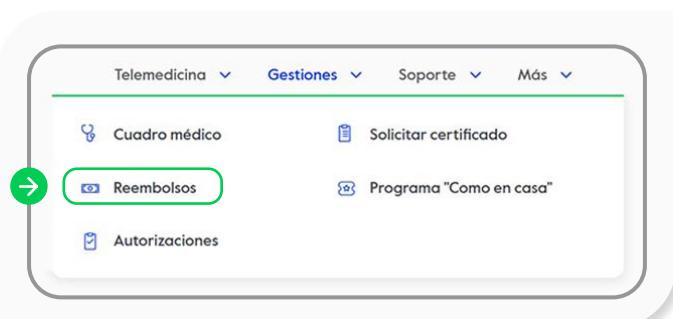
5.1. Acceso a Reembolsos

Puedes acceder desde la página de inicio de Mi Cigna, en el bloque de Accesos rápidos, o desde Menú principal > Gestiones > Reembolsos.

5.2. Consulta de solicitudes de reembolso

En la pestaña de Consulta verás una tabla con todas tus solicitudes. La información disponible incluye:

- Concepto.
- Solicitud.
- Fecha de solicitud.
- Reembolso.
- Asegurado.
- Estado de la solicitud (en trámite, aprobada, pendiente de recibir documentación, etc.).
- Justificante de pago.



Si haces clic en el concepto de una solicitud podrás visualizarla en detalle. Para descargar el justificante, pulsa el botón situado a la derecha de cada fila.

Estado	Asegurado	Justificante de pago
En proceso	Alfonso B.	Descargar
En proceso	Alfonso B.	Descargar
En proceso	Alfonso B.	Descargar
En proceso	Alfonso B.	Descargar
En proceso	Alfonso B.	Descargar

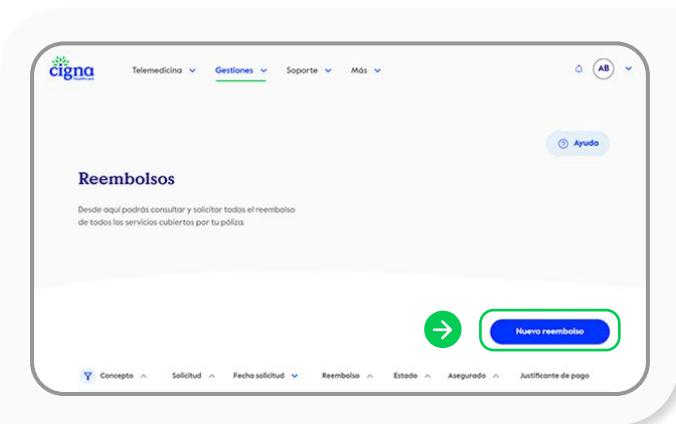


5.3. Pasos para solicitar un reembolso

- 1** Entra en Nuevo reembolso.
- 2** Rellena todos los campos y selecciona el asegurado al que corresponde el gasto.
- 3** Introduce la fecha del pago (fecha en la que se realizó el servicio).
- 4** Indica el tipo de reembolso (farmacia, salud, dental, visión, etc.).
- 5** Aporta la información adicional del servicio (tipo de servicio, número de sesiones, importe abonado, etc.)
- 6** Adjunta la documentación obligatoria: los documentos deben ser claros y legibles, en formato PDF, JPG o PNG, y no superar los 5MB cada uno. Esta documentación incluye:
 - > Datos del centro o profesional (CIF/NIF/ NIE y número de factura si procede).

NOTA: Si la factura fue expedida en el extranjero, debes marcar la casilla.
 - > Factura de los servicios recibidos.
 - > Otro documento: cualquier otro documento que puedas aportar.
- 7** Confirma los datos bancarios facilitados previamente para poder recibir el reembolso.
- 8** Revisa el resumen final con toda la información.
- 9** Pulsa Enviar solicitud.

Recuerda: los documentos pueden ser subidos en formato PDF, JPG o PNG, y no superar los 5MB cada uno.



Plazos y seguimiento



El plazo habitual de resolución es de **7 días** desde que se recibe toda la documentación.



Si falta algún documento o hay un error, verás un **aviso en la plataforma** y también **recibirás un email**.



Podrás consultar en cualquier momento el estado del reembolso y, cuanto más completa y legible sea la documentación que adjentes, más rápido se gestionará el proceso.



6. Autorizaciones médicas

Índice

Algunos servicios médicos, como pruebas diagnósticas, intervenciones o hospitalizaciones, requieren autorización previa por parte de Cigna Healthcare. Desde Mi Cigna puedes solicitarlas fácilmente y hacer el seguimiento online.

En algunos casos, ciertos servicios no requerirán autorización y esto se indicará al inicio del proceso.

6.1. Acceso a Autorizaciones

Puedes acceder desde la Página de inicio, en el bloque de Accesos rápidos, o desde Menú principal > Gestiones > Autorizaciones.

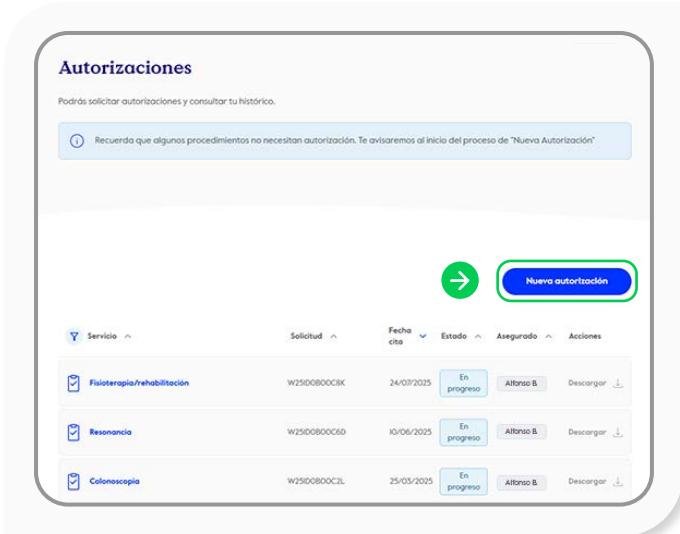
6.2. Consulta de solicitudes

En la tabla de autorizaciones podrás ver todas tus solicitudes ordenadas según:

- > Tipo de servicio.
- > Solicitud.
- > Fecha de cita.
- > Estado de la solicitud (aprobada, cancelada, denegada, etc.).
- > Asegurado al que corresponde la solicitud (en caso de ser varios los asegurados a una póliza).
- > Acciones para descargar el documento.

6.3. Cómo solicitar una autorización paso a paso

- 1 Entra en Nueva autorización. Recuerda que debes tener una cita y una prescripción médica previas para solicitarla.
- 2 Selecciona el asegurado (si tienes póliza familiar).
- 3 Introduce la fecha de la cita médica.



- 4** Indica el servicio a autorizar. El sistema podrá pedirte detalles como:
 - > Tipo de prueba o tratamiento.
 - > Número de sesiones, si corresponde.
 - > Parte del cuerpo afectada y tiempo de síntomas para algunos servicios.

- 5** Selecciona la póliza sobre la que solicitas la autorización (si tienes varias).

- 6** Busca y selecciona el centro médico por nombre, dirección, provincia o código postal. En caso de no recordar todos los datos, puedes buscar por provincia y clicar directamente en buscar para posteriormente seleccionar la clínica o centro médico al que corresponde la autorización.

- 7** Adjunta la documentación médica cuando sea necesaria.

- 8** Revisa que todos los datos aportados sean correctos, así como el resumen final de todo el proceso.

- 9** Envía la solicitud. El sistema te indicará si la documentación es suficiente o si necesitas añadir más archivos.

Plazos y resolución



El plazo medio de respuesta es de **48 horas laborables**. Una vez aprobada la autorización, recibirás un **aviso por email** y podrás descargarla desde Mi Cigna. Y, si se requiere información adicional, aparecerá un **aviso en la plataforma** dentro de tu solicitud.



Ten siempre la prescripción médica a mano y asegúrate de subirla en un formato legible para evitar retrasos o incidencias en la aprobación.



Cuanto más completa y legible sea la documentación que adjentes, más rápido se gestionará el proceso.



7. Programa “Como en casa”

Índice

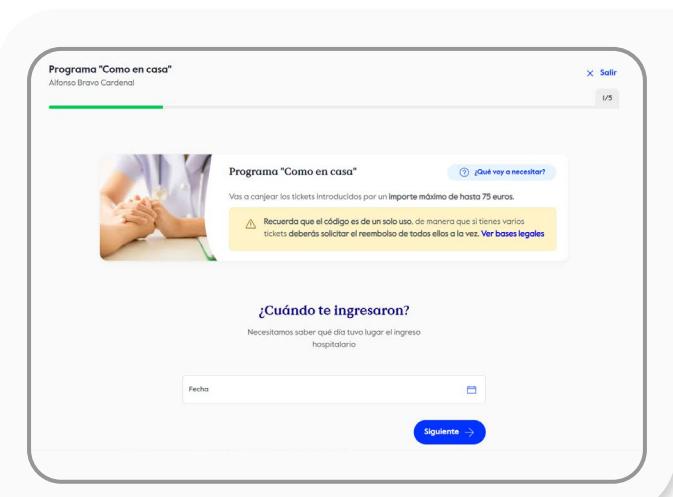
“Como en casa” es un programa de reembolso de gastos para aquellos asegurados que hayan estado hospitalizados y que cumplan los requisitos que se indican en [Como en casa | Cigna Salud](#).

Puedes gestionarlo desde **Menú principal > Gestiones > Programa “Como en casa”**.

Si tu póliza es familiar, primero tendrás que seleccionar al asegurado sobre el que deseas solicitar el reembolso.

7.1. Pasos del formulario:

- 1** Introduce la fecha de ingreso.
- 2** Escribe el código de reembolso (el sistema validará si es correcto). Este código lo recibirás, siempre que cumplas los requisitos del programa, junto con la autorización de la hospitalización.
- 3** Adjunta las facturas de comida, televisión, wifi, prensa o parking. Recuerda que debes solicitar el reembolso de todos estos gastos en una única solicitud y que el importe máximo a reembolsar es de 75€.
- 4** Confirma los datos bancarios para recibir el abono.
- 5** Revisa el resumen final de la solicitud, con opción de editarla antes de enviarlo.



8. Cuadro Médico

Índice

Desde este apartado podrás acceder al directorio completo de hospitales, clínicas y especialistas concertados con Cigna, y tendrás la opción de marcar tus centros favoritos, revisar tu historial de búsquedas y consultar los servicios de urgencia más cercanos.

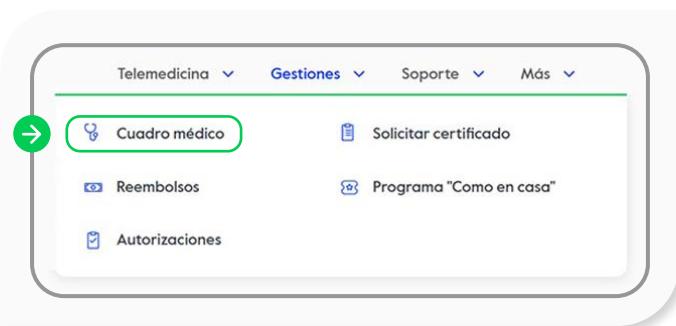
Si tu póliza es familiar, aparecerá un selector de asegurado para que elijas sobre quién quieres realizar la búsqueda, siempre que cuentes con la autorización correspondiente.

A medida que introduzcas información en los campos de búsqueda, el sistema irá mostrando los resultados disponibles, lo que te facilitará encontrar el centro o especialista que necesitas.

9. Certificados de póliza

Los certificados de póliza son documentos que acreditan información específica de tu seguro.

Para solicitarlos, entra en **Menú principal > Gestiones > Solicitar certificado** y sigue los pasos hasta completar el formulario. Una vez enviada la solicitud, recibirás el certificado por correo electrónico en formato PDF.



10. Cigna + Salud

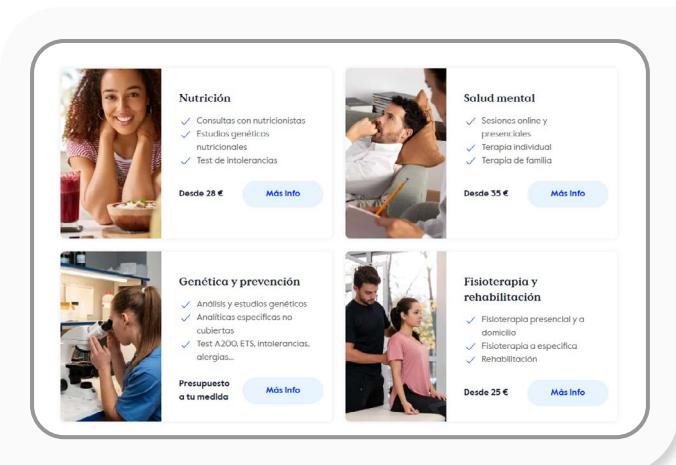
Índice

Cigna +Salud es el área de servicios complementarios de Cigna, donde podrás acceder a ventajas exclusivas y descuentos en centros de máxima calidad. Accede desde **Menú principal > Más > Cigna +Salud**. Y consulta todos los servicios que tienes a tu disposición.

10.I. Pasos para acceder a un servicio de Cigna +Salud

- 1 Selecciona el servicio de tu interés.
- 2 Pulsa en **Más info** o en **Ir al formulario**, según corresponda.
- 3 Completa el formulario de solicitud indicando tus datos de contacto.
- 4 Un asesor de Cigna revisará tu solicitud y te enviará un presupuesto adaptado.

Los servicios de Cigna +Salud **no forman parte de tu póliza de salud**. Son servicios complementarios, siempre con condiciones y descuentos exclusivos para nuestros asegurados Cigna.



11. Contactar con Cigna

Si necesitas ayuda o tienes cualquier incidencia, Mi Cigna pone a tu disposición varios canales de contacto.

II.I. Sección de contacto

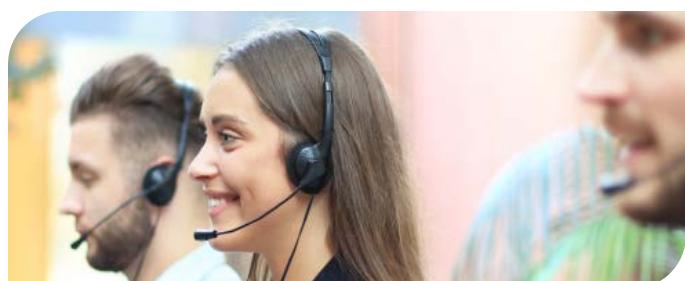
Entra en **Menú principal > Soporte > Contacto**.

Aquí encontrarás:

- Números de teléfono de asistencia.
- Dirección de correo electrónico para consultas.
- Enlaces a formularios de incidencias y reclamaciones.

II.2. Preguntas frecuentes

En **Menú principal > Soporte > Preguntas frecuentes**, puedes consultar las dudas más habituales sobre el uso de Mi Cigna, reembolsos, autorizaciones, cobertura médica y aspectos técnicos.







cigna.es