



**BIENVENIDO A TU ÁREA
PRIVADA DE ASEGURADO.**

Ahora, tus gestiones mucho más rápidas.

clientes.cigna.es

Together, all the way.™



CONTENTS

- 1. Bienvenido a tu área privada de asegurado Cigna.....3
- 2. Cómo registrarse4
 - Obtén tu identificativo único4
 - Regístrate5
 - Identificarse.....6
 - Seguridad y privacidad.....6
- 3. Dar acceso a tus familiares7
- 4. Actualizar mis datos personales.....8
- 5. Detalles de la póliza.....9
- 6. Duplicado de tarjeta10
- 7. Reembolsos11
- 8. Historial de servicios médicos.....12
- 9. Autorizaciones médicas13
- 10. Contactar con Cigna14

BIENVENIDO A TU ÁREA PRIVADA DE ASEGURADO CIGNA

AHORA, TUS GESTIONES MUCHO MÁS RÁPIDAS



Como asegurado de Cigna tienes a tu disposición tu área privada online, donde podrás realizar tus gestiones de manera mucho más ágil. Un servicio disponible las 24 horas y desde el dispositivo que prefieras: móvil, tablet u ordenador.

DESDE TU ÁREA PRIVADA DE ASEGURADO PODRÁS

- › Actualizar tus datos personales, dirección, teléfono, email, etc.
- › Dar acceso a otros familiares de tu póliza.
- › Solicitar tus autorizaciones médicas.
- › Si tienes cobertura de reembolso, podrás enviarnos tus solicitudes y consultar su estado.
- › Evaluar tu salud y descubrir consejos personalizados para una vida saludable.
- › Acceder a tu historial de servicios médicos dentro del Cuadro Médico de Cigna.
- › Solicitar duplicados de tarjetas de asegurado.
- › Conocer cuáles son las coberturas de tu póliza.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

CÓMO REGISTRARSE

1. OBTÉN TU IDENTIFICATIVO ÚNICO

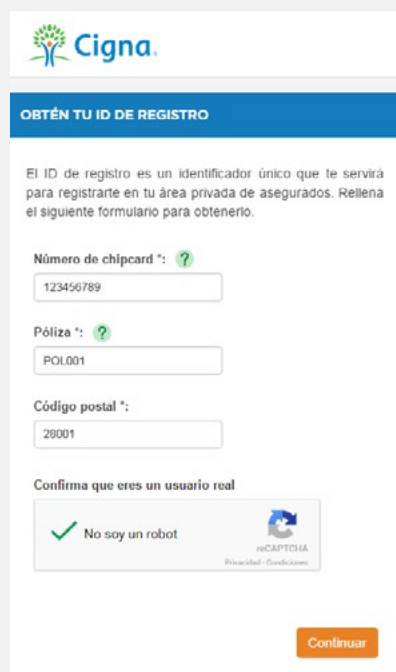
Como asegurado Cigna dispones de un ID de registro personal: un identificativo único que nos permite comprobar tu identidad durante el proceso de registro.

Nota: si ya has recibido tu identificador único por otro medio, por ejemplo, porque te lo ha enviado el tomador de la póliza, puedes saltar directamente al paso 2.

› Conseguir tu ID de registro es muy sencillo

Accede al formulario de

solicitud e indica tu **número de Chipcard**, **número de póliza**, tu **código postal** y valida que eres un usuario real. Puedes encontrar tu número de Chipcard y de póliza en tu tarjeta Cigna. Haz click en **Continuar**.



The screenshot shows the 'OBTÉN TU ID DE REGISTRO' form. It includes fields for 'Número de chipcard *', 'Póliza *', and 'Código postal *'. Below these is a 'Confirma que eres un usuario real' section with a CAPTCHA and a 'Continuar' button.

En la siguiente pantalla, valida o indica el email en el que quieres recibir tu ID de registro y haz click en **Solicitar ID de registro**.

Te pediremos en una ventana emergente que revises que el email que has indicado es correcto. Si no fuera correcto, puedes volver a atrás haciendo usando el botón Cancelar, lo que te permitirá corregirlo en el formulario. Si el email está bien, haz click en **Enviar ID de registro**.



The screenshot shows the 'OBTÉN TU ID DE REGISTRO' form with an 'Email*' field containing 'nombre@web.com' and a 'Solicitar ID de registro' button.

Si el proceso se ha realizado correctamente, verás una pantalla de confirmación con un enlace para que vayas directamente al proceso de registro.

Encontrarás tu ID de registro en tu email. Por seguridad, lo enviamos en un documento encriptado, pero en el mismo email encontrarás las instrucciones para poder abrirlo.



The screenshot shows a confirmation screen with a green header 'OBTÉN TU ID DE REGISTRO'. It displays a checkmark icon and the text: 'Tu ID de registro ha sido enviado correctamente a la dirección de correo: marido1@cigna.com'. Below this, it says 'Ahora ya puedes comenzar el proceso de registro para obtener tu usuario y contraseña:' and has a 'Regístrate ahora' button.



¿NECESITAS AYUDA?

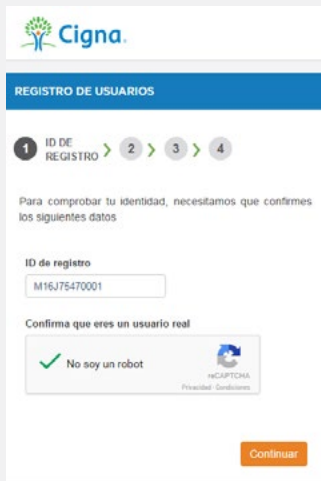
Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

2. REGÍSTRATE

› Paso 1: ID de registro

Accede al [formulario de registro](#), indica tu ID de registro y confirma que eres un usuario real.



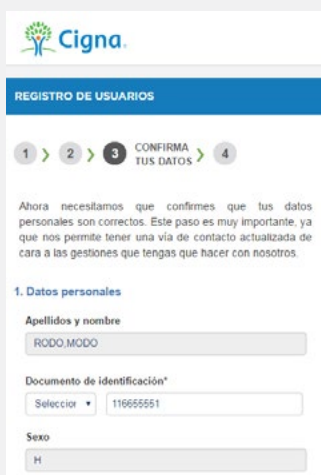
› Paso 2: Identifícate

Para que podamos comprobar tu identidad, indica tu fecha de nacimiento y tu número de asegurado. Encontrarás tu número de asegurado en tu tarjeta Cigna.



› Paso 3: Confirma tus datos

Revisa los datos personales y de contacto y completa los necesarios.



› Paso 4: Elige tu contraseña

Elige tu contraseña y tres preguntas de seguridad que necesitarás para recuperarla en el caso de que no la recuerdes.




¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

3. IDENTIFICARSE

Una vez que ya has completado tu proceso de registro, puedes acceder a tu área privada utilizando el número de tu documento identificativo (DNI, NIE o pasaporte) que indicaste en el proceso de registro.

Sólo tienes que acceder a <http://clientes.cigna.es> e indicar tus datos en el formulario “Accede a tu área privada”.

La contraseña será la que elegiste durante el proceso de registro, pero si no la recuerdas, siempre puedes utilizar la opción **¿Tienes problemas para identificarte?**, que encontrarás en el mismo formulario de acceso. Para recuperar tu contraseña, deberás indicar tu documento identificativo (DNI, NIE o pasaporte) y responder a las 3 preguntas de seguridad que configuraste durante el proceso de registro.

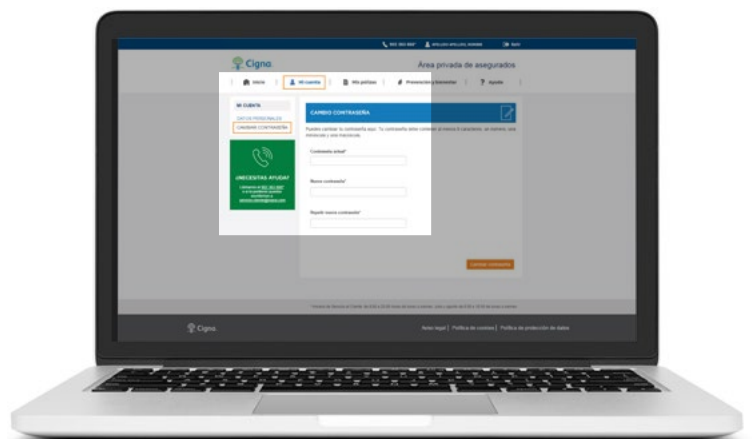
Si tuvieras algún problema al recuperar tu contraseña, puedes llamarnos al 902 363 666*, o si lo prefieres, escribirnos a servicio.cliente@cigna.com.

4. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

En Cigna nos comprometemos a mantener y proteger la confidencialidad de los datos personales y confidenciales de nuestros clientes. Encontrarás los detalles de nuestra política de privacidad en el enlace **Política de protección de datos** en el pie de página de tu área privada de asegurado.

Al utilizar nuestros servicios online, tienes la responsabilidad de mantener la seguridad de la información personal de tu cuenta. Cuando termines de utilizar tu área privada, siempre debes cerrar la sesión y cerrar el navegador. Además, nunca debes compartir tu contraseña.

Si sospechas que alguien conoce tu contraseña puedes utilizar la función de cambio de contraseña dentro del área **Mi Cuenta > Cambiar contraseña**.



En cumplimiento de la normativa de protección de datos, no podrás ver los datos personales y de salud de tus familiares mayores de edad, a menos que hayan dado una autorización expresa para que puedas hacerlo.

Cada asegurado mayor de edad del que quieras poder gestionar sus datos tendrá que darte una autorización expresa para ello. Este proceso se hace a través de nuestro Contact Center, donde requeriremos la firma del asegurado autorizante y el asegurado a autorizar. Puedes contactar con nosotros para comenzar el proceso en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

DAR ACCESO A TUS FAMILIARES



Todos los asegurados de Cigna mayores de edad pueden acceder al área privada de asegurados siguiendo los pasos del punto 2 “Cómo registrarse”.

Pero además, los titulares de la póliza, en el caso de que tengan otros mayores de edad en la póliza, pueden facilitarles el acceso desde la sección [Mi cuenta > Acceso para mi familia](#). En esta pantalla hay un listado de todos los asegurados mayores de edad de cualquiera de las pólizas que se tengan contratadas con Cigna.



¿Cómo facilito el acceso a mis familiares?

Indica el email de cada asegurado en el formulario correspondiente, y éste recibirá su ID de registro único en su email. Esto le servirá para comenzar directamente su proceso de registro sin pasar por el proceso de la obtención de ID de registro



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

ACTUALIZAR MIS DATOS PERSONALES

Es importante que mantengas tus datos personales actualizados, así te aseguras de recibir correctamente tu tarjeta de asegurado y cualquier otra comunicación relativa al servicio que te prestamos.

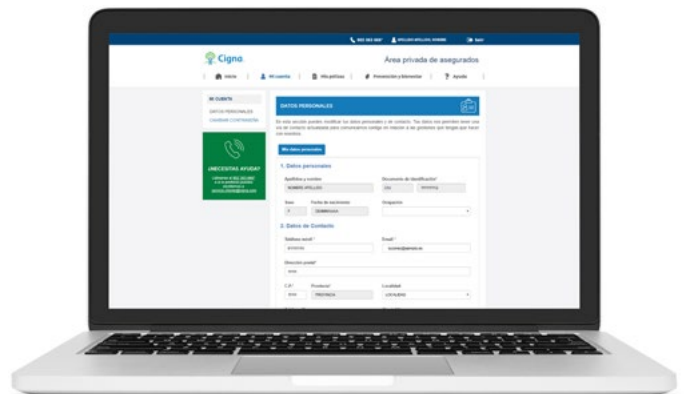
Puedes mantener actualizados tus datos personales y de contacto desde la sección **Mi Cuenta > Datos Personales**.

› ¿Por qué no puedo modificar mi nombre, DNI, sexo y fecha de nacimiento?

El nombre, DNI, sexo y fecha de nacimiento no se pueden editar, ya que, salvo erratas, no necesitan actualizarse. Si encuentras un error en estos datos, ponte en contacto con nosotros en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com y haremos esa gestión para ti.

Además de tus datos, si hay más asegurados en alguna de tus pólizas, podrás editar sus datos si tienes permiso para ello. En cumplimiento de la normativa de protección de datos, no podrás ver los datos personales y de salud de tus familiares mayores de edad, a menos que hayan dado una autorización expresa para que puedas hacerlo.

Cada asegurado mayor de edad del que quieras poder gestionar sus datos tendrá que darte una autorización expresa para ello. Este proceso se hace a través de nuestro Contact Center, donde requeriremos la firma del asegurado autorizante y el asegurado a autorizar. Puedes contactar con nosotros para comenzar el proceso en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com.



› ¿Por qué tengo dos direcciones postales diferentes en mis datos personales?

Es posible que al tener o haber tenido diferentes pólizas con Cigna tengamos diferentes direcciones con las que te diste de alta en su momento. Por eso te recomendamos que las unifiques y actualices cuando sea necesario, para que todas las comunicaciones te lleguen correctamente.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

DETALLES DE LA PÓLIZA

Si tienes más de una póliza con Cigna, antes de realizar un trámite, tendrás que seleccionar sobre cuál de ellas quieres operar. Ten en cuenta que algunas coberturas complementarias son gestionadas como pólizas independientes, como pueden ser algunas coberturas dentales o de farmacia.

Dentro del área Mis pólizas encontrarás la sección Detalles de la póliza, donde podrás consultar las condiciones especiales de tu plan, así como las coberturas complementarias incluidas en tu póliza. Si tus familiares asegurados tienen coberturas diferentes, aparecerán asociados al plan y coberturas complementarias correspondientes.



Área privada de asegurados

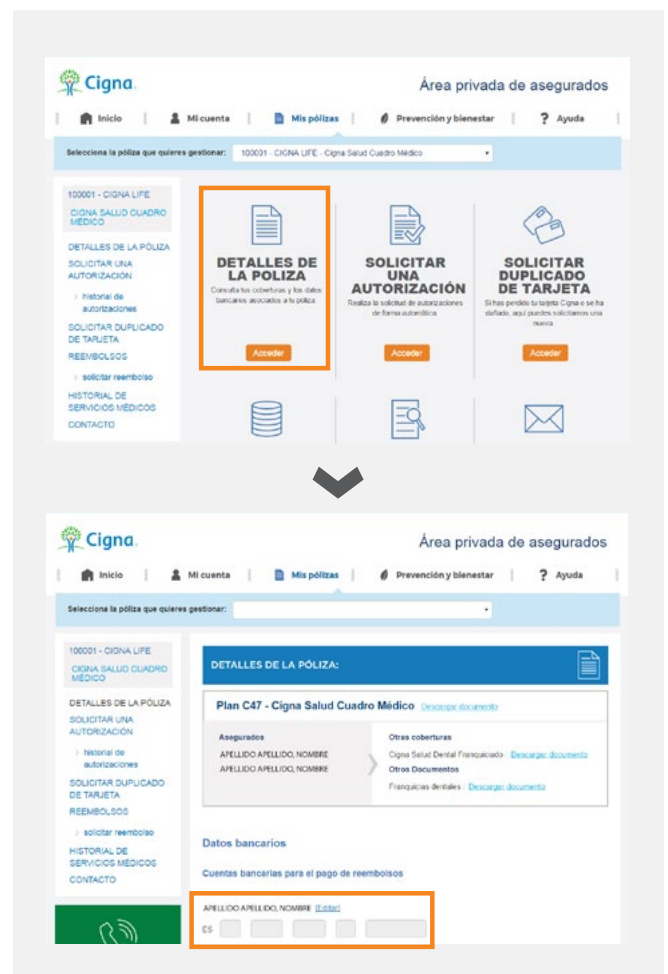


» Domiciliación de primas y/o copagos

La cuenta bancaria para el cobro de las primas y/o copagos, en los casos en los que aplica, se encuentra en la sección **Mis pólizas > Detalles de la póliza**. Si necesitas editarla, puedes hacerlo ahí mismo en el enlace **Editar**.

En ocasiones, puede que, aunque no pagues prima ni copagos, aparezca tu cuenta bancaria en la sección **Detalles de la Póliza**. Habitualmente esto se debe a que anteriormente has tenido un seguro con nosotros en el que sí tenías domiciliados pagos a Cigna. Si en tu situación actual no eres el pagador del seguro, no tienes por qué preocuparte, no haremos ningún cargo a tu cuenta.

Si ya no pagas primas ni copagos a Cigna, y quieres eliminar la cuenta bancaria que tienes asociada en nuestros sistemas, puedes hacerlo contactando con nosotros en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

› Cuenta bancaria para reembolsos

En la sección **Mis pólizas > Detalles de la póliza** encontrarás la cuenta donde te abonaremos los reembolsos, debajo de las coberturas de la póliza. Si necesitas editarla, puedes hacerlo ahí en el enlace **Editar**.

Sólo podrás editar la cuenta bancaria para reembolsos de otros asegurados de la familia si éstos te han dado una autorización a terceros que te permita acceder a sus datos personales y de salud. Este proceso se hace a través de nuestro Contact Center, donde requeriremos la firma del asegurado autorizante y el asegurado a autorizar. Puedes contactar con nosotros para comenzar el proceso en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com.

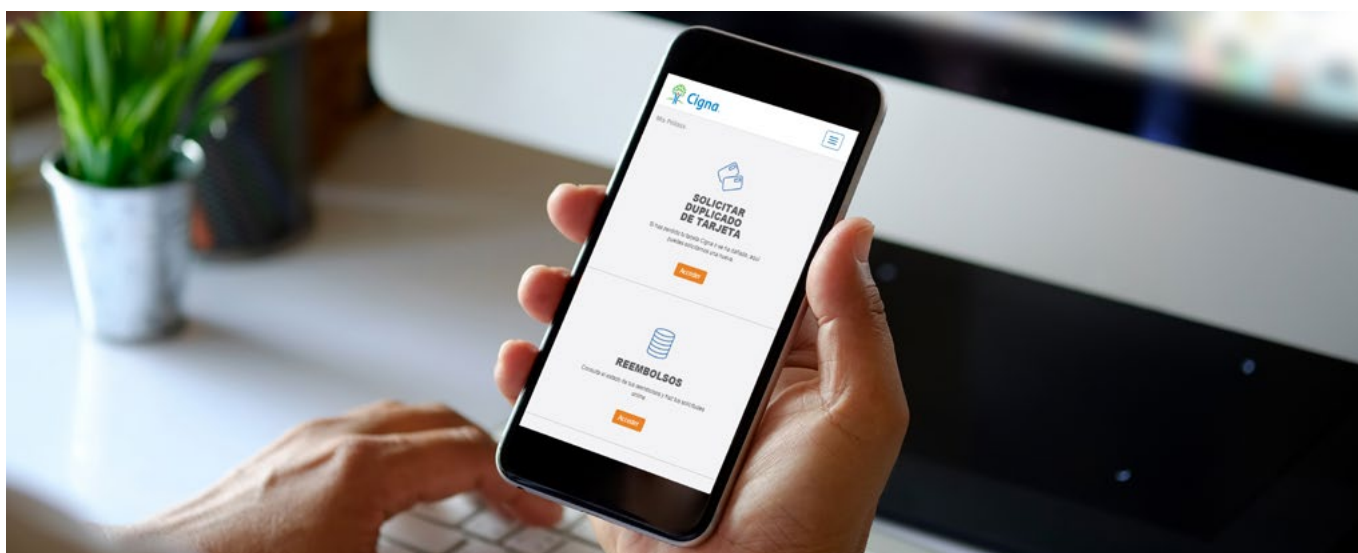
DUPLICADO DE TARJETA

En la sección **Mis pólizas > Solicitar duplicado de tarjeta** podrás solicitar un duplicado de tarjeta si la has perdido o se ha deteriorado.

Por motivos de seguridad, no es posible tener dos tarjetas activas del mismo asegurado. Cuando solicitas una nueva, desactivamos automáticamente la anterior.

La tarjeta te llegará por el mismo medio por el que recibiste la anterior. Si el envío es a tu domicilio, la recibirás en un plazo máximo de 10 días.

Si no recibes tu tarjeta en el plazo indicado, es posible que haya habido algún problema en el envío, antes de solicitar una nueva, ponte en contacto con nosotros en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com y solucionaremos tu caso.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

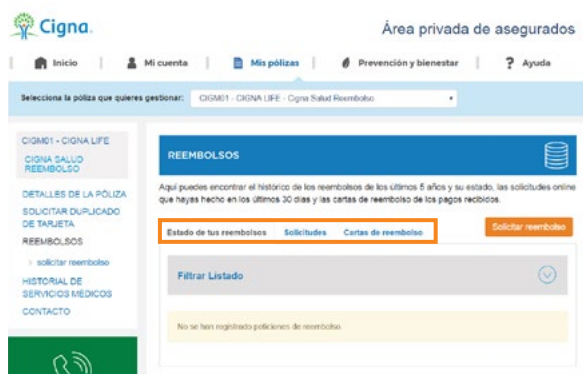
* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

REEMBOLSOS

› Solicitar un reembolso

Puedes solicitar un reembolso desde la sección **Mis pólizas > Reembolsos > Solicitar reembolso**. También encontrarás accesos directos a esta sección desde la página de inicio. Si tienes varias pólizas con Cigna, debes solicitar el reembolso para la póliza sobre la que has hecho el gasto.

Si quieres consultar el estado de tus solicitudes de reembolso, puedes hacerlo en la sección **Mis pólizas > Reembolsos**, en la pestaña **Estado de tus reembolsos**. Si haces click sobre el concepto **Estado** de cada servicio de un reembolso podrás ver más detalles sobre el estado en que se encuentra tu solicitud.



Ten en cuenta que, aunque la solicitud es online, tu petición será procesada de manera habitual. En Cigna revisamos que todos los datos son correctos y sólo entonces procedemos a tramitar tu reembolso. El plazo habitual para que abonemos tu reembolso es de 7 días si tu solicitud es online, y 10 días si es por correo ordinario.

› Revisar mis solicitudes enviadas

En esa misma sección, en la pestaña **Solicitudes**, podrás consultar las solicitudes de reembolso más recientes (de los últimos 30 días) que hayas hecho a través del área privada de asegurados.



› Consultar mis cartas de reembolso

Además, en la pestaña **Cartas de reembolso** encontrarás los documentos que recogen todos los servicios que te hemos reembolsado en un solo pago. En estas cartas puedes ver el desglose de cada servicio y la cantidad reembolsada de cada uno de ellos.

Para ver tus cartas de reembolso necesitarás tener instalado Adobe Reader, ya que están disponibles en formato PDF. Puedes descargar Adobe Reader aquí:

<https://get.adobe.com/es/reader/>



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

HISTORIAL DE SERVICIOS MÉDICOS



El historial de servicios médicos te permite consultar los servicios de los que has hecho uso dentro de la red de hospitales y clínicas concertadas de Cigna. Es decir, encontrarás reflejados todos los servicios para los que has hecho uso de tu tarjeta Cigna.

Puedes acceder a esta información en la sección **Mis pólizas > Historial de servicios médicos.**

Encontrarás el listado separado en dos pestañas: consultas y pruebas diagnósticas separadas de las hospitalizaciones y cirugías. El listado muestra los servicios de los últimos 2 años, si necesitas información sobre un servicio más antiguo, puedes contactar con nosotros en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com.

Solo podrás ver los datos de uso de los familiares mayores de edad que te hayan dado una autorización a terceros que te permita acceder a sus datos personales y de salud. Este proceso se hace a través de nuestro Contact Center, donde requeriremos la firma del asegurado autorizante y el asegurado a autorizar. Puedes contactar con nosotros para comenzar el proceso en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com. Si eres el titular de la unidad familiar, o si éste te ha dado permiso para acceder a los datos de los menores de edad de la póliza, también podrás ver su historial de servicios.

Si en tu historial de servicios médicos aparecen servicios de los que no has hecho uso, puedes comunicárnoslo en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com. Puede tratarse de una errata o error puntual, pero igualmente lo revisaremos para estar seguros de que no se ha cometido fraude usando tu tarjeta Cigna.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

AUTORIZACIONES MÉDICAS

Antes de solicitar una autorización deberás tener concertada la cita con el profesional sanitario o doctor. Si todavía no tienes una cita, puedes buscar un centro médico en nuestro directorio médico en

www.cignasalud.es/directorio-medico



Puedes solicitar una autorización desde la sección **Mis pólizas > Solicitar una autorización**. También encontrarás accesos directos a esta sección desde la página de inicio. Si tienes varias pólizas con Cigna, debes solicitar la autorización para la póliza sobre la que vas a solicitar el servicio.

Dependiendo del servicio a autorizar, necesitarás adjuntar cierta documentación. Muchos servicios requieren que adjuntes la prescripción médica y en algunos casos podemos necesitar informes médicos también. El propio formulario de solicitud te guiará para que puedas realizar tu solicitud de manera correcta.

Una vez que se haya procesado tu autorización, el asegurado autorizado recibirá una copia de la autorización en su email.

También puedes hacer seguimiento de las autorizaciones y consultar el histórico de los últimos 2 años en **Mis pólizas > Solicitar una autorización > Historial de autorizaciones**.

Si necesitas modificar tu autorización porque has cambiado de fecha o de centro médico, puedes hacerlo desde el mismo **Historial de autorizaciones**. Puedes cambiar la fecha de la autorización hasta 1 día antes de la primera fecha solicitada. Puedes solicitar un cambio de centro médico hasta 3 días antes de la primera fecha solicitada.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

CONTACTAR CON CIGNA

En la sección **Mis pólizas > Contacto** encontrarás todos los datos de contacto necesarios para hacer uso de tus coberturas.



CONTACTO

Datos de interés

Urgencias 902 365 300	Asistencia de viajes en el extranjero +34 91 572 44 06
Servicio al cliente 902 363 666	Autorizaciones médicas 902 363 666
Telemedicina 902 365 300	Información comercial 902 125 130
Información de Cigna + Salud 902 109 043	Información comercial comercial@cigna.com

Si necesitas reportar una incidencia de tu área privada de asegurado puedes hacerlo en la sección **Ayuda > Reportar una incidencia**. Encontrarás un formulario para indicarnos los detalles, aunque también puedes contactar con nosotros en el 902 363 666* o en servicio.cliente@cigna.com.



¿NECESITAS AYUDA?

Llámanos al 902 363 666* o si lo prefieres puedes escribirnos a servicio.cliente@cigna.com

* Horario de Servicio al Cliente: de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes. Julio y agosto de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes.

Cigna le informa de que la documentación incluida en el Portal del Asegurado carece de valor contractual, siendo puramente informativa. Información confidencial, propiedad de Cigna. Prohibida su copia y distribución. © Cigna

Together, all the way.SM

