



# COMPROMISO CIGNA

Comprometidos con tu  
salud, comprometidos contigo

Together, all the way.<sup>SM</sup>





La misión de Cigna es ayudarte a mejorar tu salud, bienestar y seguridad. **Eres el centro de todas nuestras decisiones**, nuestros valores nos hacen únicos y por eso **queremos comprometernos contigo y con tu salud.**

Con este objetivo queremos compartir contigo nuestro

**COMPROMISO CIGNA.**

# TE INFORMAMOS CON HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA

En Cigna **te informamos de forma muy clara** sobre el producto que tienes contratado. Y si tienes alguna consulta puedes ponerte en contacto con nosotros en el 902 363 666 y te resolveremos todas las dudas que tengas sobre tus coberturas.

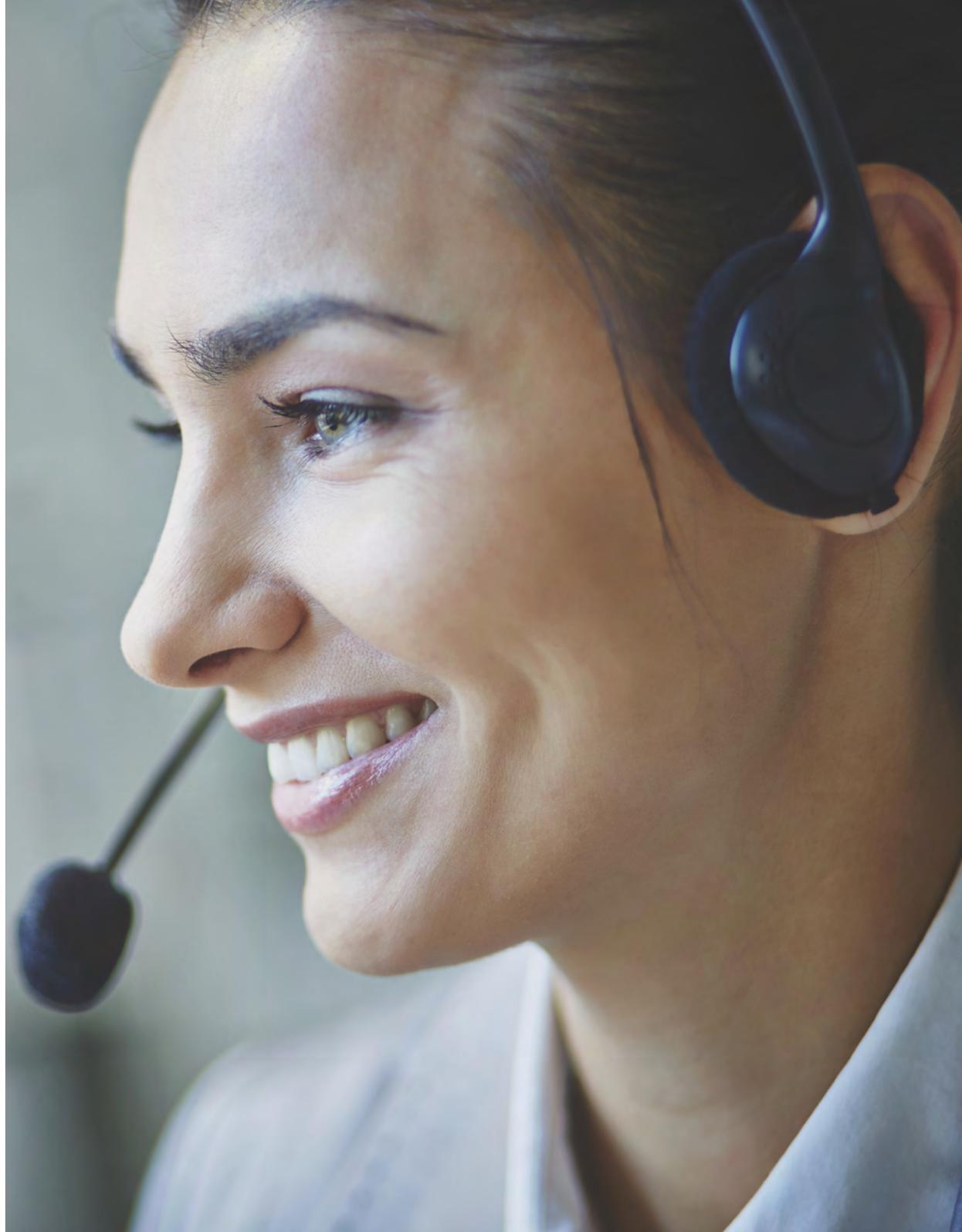
Te ofrecemos los productos más adecuados para ti y los tuyos, porque la honestidad es uno de nuestros valores. **Nos aseguramos de que contratas las coberturas que necesitas**, ni más ni menos.

**Nuestros procesos son accesibles y sencillos**, y siempre a tu alcance en nuestra página web **[www.cignasalud.es](http://www.cignasalud.es)**.



Puedes ver más información en:  
**[www.cignasalud.es/servicio-al-cliente/es-facil-usar-cigna](http://www.cignasalud.es/servicio-al-cliente/es-facil-usar-cigna)**

Valoramos tu confianza y por eso **protegemos la confidencialidad de toda la información que nos proporcionas**, tanto personal como médica. Impartimos programas sobre privacidad y confidencialidad a nuestros empleados, por lo que garantizamos que tus datos están accesibles únicamente al personal autorizado a acceder a tu información.





# CUIDAMOS DE TI

A través de nuestro **Servicio de atención y consejo médico** (902 365 300) **resolvemos** las dudas médicas que puedas tener, **te asesoramos** en situaciones urgentes o simplemente **te damos apoyo**, consejo o coordinación médica.

**En caso de enfermedad grave**, te ofrecemos la posibilidad de contar con un **segundo diagnóstico** y conocer las alternativas terapéuticas más avanzadas. A través de nuestro **Servicio de segunda opinión médica** (902 363 666), **especialistas de reconocido prestigio internacional estudiarán de forma personalizada tu caso** para darte una respuesta, sin necesidad de desplazamientos.

**Te acompañamos** también cuando te encuentres bajo de ánimo. A través del servicio de **Atención psicológica telefónica** (902 365 300), nuestro equipo de psicólogos te atenderá de forma personalizada y con absoluta confidencialidad, ayudándote **en aquellos momentos en los que necesitas un apoyo personal y especializado**.

Te **cuidamos durante tu embarazo**, y en especial de **tu salud bucodental** a través del **Programa dental para la mujer gestante**. Contamos con una línea de atención permanente (902 363 666) donde podrás informarte y asesorarte sobre tu cuidado dental durante la gestación.

También **nos preocupamos por ti** cuando te encuentres en situación de desempleo y **gestionamos la baja de tu póliza individual de manera inmediata** sin ningún tipo de penalización, **si es lo que necesitas**.

› SERVICIO DE ATENCIÓN Y CONSEJO MÉDICO

› ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

902 365 300

› SERVICIO DE SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

› PROGRAMA DENTAL PARA LA MUJER GESTANTE

902 363 666

# ERES EL CENTRO DE TODAS NUESTRAS DECISIONES

Sentimos pasión por nuestros clientes, por ti. Todas nuestras decisiones están dirigidas a escucharte, conocerte y dar respuesta a tus necesidades.

Nuestro **Comité de mejora experiencia cliente** valora los casos más sensibles y en un plazo máximo de 7 días, **buscamos soluciones o alternativas ágiles y personalizadas** para asegurarnos de que como equipo, **hacemos lo mejor para nuestros asegurados.**

Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos y **nos comprometemos a mejorar constantemente la satisfacción de nuestros asegurados, más del 92%<sup>1</sup> están satisfechos con el servicio de Cigna** y queremos seguir trabajando en esta dirección con tu ayuda.

**Apostamos por la comunicación directa con nuestros clientes**, por eso ponemos a tu disposición diferentes medios de contacto: entrevistas personales, buzón de sugerencias, formularios en la web, encuestas online, encuestas telefónicas y seguimos innovando con nuevas herramientas que nos acercan a ti.

**Siempre serás atendido por un asesor especialista en Salud. El 98%<sup>2</sup> de los asegurados** que contactan con nuestro Servicio al Cliente **están muy satisfechos con el trato y el servicio recibido** habiendo resuelto su consulta en la misma llamada. Nos comprometemos a solucionar las consultas más complejas en 24/48h, vía teléfono o email.

**Innovamos para ti**, anualmente **incluimos nuevas coberturas a tu póliza**, asegurándonos que atendemos a tus necesidades y las del mercado.

(1) Fuente: Estudio de satisfacción de clientes Cigna 2014

(2) Fuente: Encuesta de satisfacción transaccional telefónica Cigna utilizando tecnología IVR.





# CIGNA ES FÁCIL DE USAR

**Gestionamos tu cita médica de forma preferente** con muchos de nuestros proveedores médicos, **consiguiendo acudir a consulta de forma rápida y sin listas de espera.**

**Nos comprometemos a realizar el abono de tus reembolsos en 7 días**, si la información es completa, desde la entrada en Cigna de la factura on-line o física.

**Te enviamos la documentación de tu póliza** (alta, renovación, duplicados de tarjeta, etc.) **en un plazo máximo de 24/48h.**

**Gestionamos las autorizaciones en 24/48h** y te la enviaremos vía SMS o email al mismo tiempo que la recibe el centro médico, para que conozcas en todo momento en que situación se encuentra tu autorización.

**Cualquier médico titulado podrá emitir una prescripción médica, aunque no forme parte de nuestra red médica.**

**Tu decides dónde y por quién deseas ser atendido** dentro de los 28.000 especialistas y más de 900 hospitales y clínicas privadas que forman parte de nuestra red médica.

**Gracias por confiar en Cigna, y conseguir que día a día nos superemos para ofrecerte el mejor servicio y la atención que te mereces.**





Contenido informativo del servicio de Cigna vigente en el momento de la publicación. Deberá revisar las condiciones generales, particulares y especiales de su póliza para conocer todos los servicios contractuales de Cigna. Información confidencial, propiedad de Cigna. Prohibida su copia y distribución. © Cigna 2015