



COMPROMISO CIGNA

Comprometidos con tu
salud, comprometidos contigo

Together, all the way.SM





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**.



Puedes ver más información en:
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%¹ 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%² 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