

# Términos y Condiciones de Uso del Servicio

## Doctor Cigna

Es importante que cada usuario (en adelante, “Usuario”, el “Paciente” o “Usted”) lea los siguientes términos y condiciones de uso (en adelante, los “Términos y Condiciones”) detenidamente antes de registrarse y acceder al servicio de Doctor Cigna (en adelante, el “Servicio”) que Cigna Life Insurance Company of Europe, S.A/N.V., Sucursal en España (en adelante, (“Cigna Healthcare” o “Nosotros”) pone a su disposición.

### Definiciones

A los efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso, las siguientes definiciones son de aplicación:

- ▶ **Cigna/Nosotros:** Cigna Life Insurance Company of Europe, S.A/N.V., Sucursal en España.
- ▶ **Contraseña:** código alfanumérico que el Usuario deberá crear para acceder a su cuenta del Servicio.
- ▶ **Fórmula Magistral:** producto farmacéutico diseñado por el prescriptor para un paciente de manera personalizada atendiendo sus requerimientos farmacológicos específicos, los que no siempre son cubiertos por las presentaciones comerciales de medicamentos.
- ▶ **Historia Clínica:** documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del Paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el Médico que interviene en su atención.
- ▶ **Informe médico:** documento mediante el cual el Médico que atiende al Paciente da a conocer aspectos médicos relacionados con los trastornos que sufre, los métodos diagnósticos y terapéuticos aplicados, y, si procede, las limitaciones funcionales que se puedan derivar. Cada vez que el Paciente efectúe una consulta médica al Doctor Cigna, se generará un Informe Médico cuya copia quedará debidamente archivada como parte de su Historia Clínica.
- ▶ **Medicamento:** a los efectos del Servicio Doctor Cigna, se entiende por medicamento toda preparación o producto farmacéutico empleado para la prevención, diagnóstico y/o tratamiento de una enfermedad o estado patológico, o para modificar sistemas fisiológicos en beneficio del Paciente. Doctor Cigna podrá recetar, si así lo estima conveniente, los Medicamentos que se recogen más adelante.
- ▶ **Médico/Doctor Cigna:** todo aquel profesional designado por Cigna Healthcare para la gestión de los diferentes servicios ofrecidos a través de la plataforma o cualquier otro medio. Los profesionales serán designados por Cigna Healthcare con los requisitos específicos para cada puesto. Para los casos en los que este deba ser un perfil sanitario, contarán con el título de medicina o enfermería además de experiencia asistencial. El Doctor Cigna será el responsable de la prestación médica del Servicio.
- ▶ **Patologías:** problemas de salud por las que el usuario consulta con el profesional sanitario.
- ▶ **Política de Protección de Datos:** documento que explica cómo Cigna trata los datos personales de los Usuarios del Servicio Doctor Cigna. Es necesario que el Usuario lea y acepte la Política de Protección de Datos para poder utilizar el Servicio.
- ▶ **Portal:** sitio web que ofrece al Usuario el acceso al Servicio.
- ▶ **Prescripción de medicamentos:** proceso racional y metódico, que basándose en los antecedentes personales clínicos, junto con la sintomatología clínica que presente el usuario en el momento de la consulta, permita la mejor elección posible de los medicamentos requeridos por el mismo.
- ▶ **Psicólogo:** Licenciado o Grado en Psicología, legalmente capacitado y autorizado para desarrollar dicha actividad. Estos estudian los procesos mentales y el comportamiento de los seres humanos, individualmente o como miembros de grupos o sociedades, y aplican estos conocimientos para promover el desarrollo tanto individual como social, educativo o profesional de las personas.
- ▶ **Prescripción de pruebas:** proceso racional y metódico, que basándose en los antecedentes personales clínicos, junto con la sintomatología clínica que presente el usuario en el momento de la consulta, emite un documento en el que el médico solicita las pruebas clínicas/médicas complementarias necesarias para emitir un juicio diagnóstico.
- ▶ **Pruebas clínicas complementarias:** se define como prueba complementaria clínica todo aquella prueba que precisa para su realización un medio sanitario u hospitalario con equipamiento tecnológico y profesional sanitario.
- ▶ **Recetas:** documento asociado a la atención de salud y que materializa la prescripción de los medicamentos o principios activos para el tratamiento de la enfermedad o patología. **La Farmacia se podrá reservar el derecho de aceptar o no la Receta expedida.**
- ▶ **Servicio:** todas las funcionalidades que ofrece Doctor Cigna a los Usuarios.

- › **Usuario/Paciente/Usted:** persona física beneficiaria del servicio Doctor Cigna.
- › **Video-Consulta:** acto mediante el cual usuario y el Doctor Cigna realizan un intercambio de información, opinión o consejo mediante canales telemáticos, videoconferencia o chat asíncrono.

Existen dos tipologías de consulta según el servicio prestado.

- 1. Médica:** orientación clínico sanitaria sobre cuestiones de salud planteadas por el usuario. Se trata de una primera aproximación diagnóstica, que puede incluir: interpretación y solicitud de pruebas complementarias, prescripción de tratamiento, si procede, o derivación al especialista correspondiente según la patología que presente el Usuario. Está disponible para las especialidades de: medicina general/familiar y enfermería.
- 2. No médica:** orientación sobre otras cuestiones incluidas en el servicio en los que por su naturaleza no se requieren un perfil sanitario.

**Las video-consultas no suplen una consulta presencial o exploraciones físicas ni es un servicio de urgencias médicas.**

## Artículo 1. Aceptación de las Condiciones Generales

El Usuario acepta plenamente y sin reservas los Términos y Condiciones en vigor en el momento de acceso al Servicio. Así mismo, el Usuario se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con estos Términos y Condiciones, la Ley, y cualquier otra norma que pudiera resultar de aplicación.

Una vez que el Usuario, esté registrado en el Área Privada Cigna (el Portal) y acepte estos Términos y Condiciones obligándose a respetarlos, tendrá acceso al Servicio.

## Artículo 2. Nuestros Servicios

A continuación se detallan los servicios ofrecidos en Doctor Cigna, estos podrán ser ajustados o redefinidos para la adecuación del servicio, así como ampliados o incluidos nuevos servicios.

Los Servicios no admitirán menores de edad ya que únicamente está dirigido a empleados de Empresas clientes de Cigna Healthcare que hayan contratado el presente Servicio.

Los Servicios se prestarán de acuerdo con las agendas de los profesionales y los tiempos establecidos para consulta por la compañía.

Cigna Healthcare tiene establecidas una serie de medidas organizativas para que el tratamiento de los datos sanitarios, informáticos o manuales, permita al personal Cigna Healthcare mantener su secreto profesional y al paciente tener la garantía de su derecho a la intimidad y confidencialidad.

### 2.1. Consulta de telemedicina

La Consulta de telemedicina es el servicio principal que permite a los Usuarios la realización de consultas a distancia.

En los casos en los que el Médico detecte situaciones que puedan

poner en peligro la vida del paciente, le indicará que acuda directamente al Centro de Urgencias más próximo a su domicilio y/o centro de trabajo.

El tiempo necesario y concreto para cada acto médico en forma de Video-consulta se dejará al criterio profesional del Médico para que haga, <<ad casum>>, un juicio práctico sobre el mismo según las necesidades individuales de cada paciente y la obligación de procurar la mayor eficacia de su trabajo.

Los motivos de consulta serán los habituales de una consulta de medicina general/familiar, dejando a criterio médico la necesidad de derivar a un especialista o servicio de urgencias según patología.

**El Médico en ningún caso emitirá certificados médicos, oficiales o no, a los pacientes.**

**En ningún caso se considerará este servicio como sustitutivo o complementario a cualquier servicio de Urgencias.**

#### 2.1.1. Historia Clínica e Informe Médico

El médico que atienda al Usuario por Video-Consulta realizará los procedimientos y procesos que competen a la especialidad de Medicina General/Familiar y que se realizan normalmente, si bien teniendo en cuenta las limitaciones que llevan aparejadas las Consultas por tratarse de la realización de una labor asistencial a distancia. Los médicos abrirán una Historia Clínica a cada uno de sus Pacientes.

Cada vez que el Paciente efectúe una consulta médica al Doctor Cigna, y si el profesional lo considerase conveniente, generará un Informe Médico cuya copia quedará debidamente archivada como parte de su Historia Clínica garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos remitidos.

#### 2.1.2. Prescripción de medicamentos (recetas).

La prescripción de medicamentos consiste en un proceso lógico-deductivo por el cual el Médico prescriptor escucha el relato de los síntomas de su paciente, realiza los exámenes clínicos (a través de la consulta) que se requieran en busca de signos, y concluye en una orientación diagnóstica y una decisión terapéutica, que se traduce, si procede, en la generación de una Receta Médica que incorporará, en su caso, el uso de medicamentos específicos.

En la prescripción, se indicará al paciente la mejor alternativa terapéutica teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Definición del o de los problemas de salud del paciente;
2. Especificación de los objetivos terapéuticos;
3. Diseño de un esquema terapéutico apropiado para el paciente;
4. Indicación del tratamiento (emisión de la receta);
5. Entrega de información, instrucciones y advertencias;
6. Supervisión de la evolución del tratamiento.

Asimismo, conviene recordar que cada Paciente ha podido requerir atención en los diferentes niveles del Sistema Sanitario y, por tanto, ha podido ser objeto de valoraciones

e intervenciones por distintos profesionales que deben ser conocidas y compartidas con el Médico para lograr el beneficio esperado.

**Por ello, y en todo caso, el paciente facilitará al Médico / Doctor Cigna toda la información adecuada, pertinente y necesaria sobre sí mismo antes de la prescripción, dispensación y administración del medicamento, incluyendo Alergias a medicamentos, no responsabilizándose el Médico ni Cigna Healthcare de aquellas reacciones evitables adversas a medicamentos, provocadas por la falta de dicha información. Las recetas médicas serán expedidas por el Médico incluyendo todos los requisitos legales aplicables; las recetas se emitirán a través de la plataforma digital, no obstante, ni el Médico ni Cigna Healthcare pueden garantizar que las Farmacias admitan tales recetas. En estos casos, el paciente podrá pedir al Médico que le envíe por correo postal el original (en papel) de la receta remitida a través del Portal o la App, para que la pueda presentar en la Farmacia y se le pueda dispensar el medicamento prescrito.**

Finalmente, y dentro de un esquema terapéutico apropiado, no siempre será necesaria la prescripción de un medicamento. Puede ser que el paciente requiera de otro tipo de indicaciones, tales como medidas higiénicas y/o dietéticas, ejercicios y/o cambio de hábitos inapropiados.

El Doctor Cigna podrá prescribir, si es necesario, la medicación propia de su especialidad, de acuerdo con una serie de limitaciones.

Tipo de medicación que **NO se podrá prescribir a través del Servicio** (a título enunciativo pero no limitativo y siempre sujeto al criterio del Médico prescriptor):

- Antipsicóticos y ansiolíticos (como benzodiazepinas).
- Medicación estupefaciente (amparada bajo receta especial del mismo nombre) como por ejemplo: mórficos o derivados (morfina, tramadol, etc.).
- Estimulantes del SNC (Sistema Nervioso Central) como metilfenidato, tratamientos para TDHA, etc.
- Agentes anabólicos para uso sistémico.
- Terapia cardíaca: glucósidos cardíacos; antiarrítmicos, clase I y III, estimulantes cardíacos excluyendo glucósidos cardíacos, vasodilatadores usados en enfermedades cardíacas y otros preparados cardíacos.
- Antiepilepticos.
- Antiparkinsonianos.
- Psicolépticos.
- Psicoanalépticos.
- Cualquier tipo de medicación, tratamiento o producto que, si fuera recetada a través de la Sanidad Pública, precisara de sello de la correspondiente Inspección Sanitaria.
- Medicación propia de especialidades hospitalarias (por ejemplo: metotrexate, quimioterapia, inmunosupresores, inmunomoduladores, terapias hormonales, tratamientos de fertilidad, etc.).

- No se expedirán recetas bajo presión y/o coacción, o a demanda del paciente (el paciente puede demandar un determinado medicamento o tratamiento, más allá de sus necesidades reales o no recetable de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones). No se expedirán recetas que no sean medicamente necesarias.
- No se prescribirán Fórmulas Magistrales.
- No se emitirán recetas en blanco.
- No se prescribirán medicamento que no sean producto de una consulta (es decir, no se prescribirán recetas por complacencia o recetas de pasillo) ni se renovarán recetas anteriormente prescritas salvo que estas hayan sido recetadas a través de este Servicio.
- No se prescribirán Medicamentos nuevos, salvo:
  - a) existencia de evidencias clínicas que avalen una relación beneficio/riesgo favorable frente a otras alternativas disponibles para la misma indicación;
  - b) que a igualdad de eficacia y seguridad, pueda ser más conveniente que otras alternativas en determinados pacientes por su facilidad de administración, dosificación, interacciones, contraindicaciones, etc.;
  - c) que presente algún beneficio terapéutico y una seguridad aceptable en las situaciones clínicas para las que los tratamientos disponibles con anterioridad sean inadecuados, insuficientes o inexistentes; y
  - e) que se informe adecuadamente al paciente y planificar una estrategia que permita un adecuado seguimiento del tratamiento.
- No se prescribirán productos relacionados con medicina alternativa.
- El Médico/ Doctor Cigna podrá negarse a prescribir cualquier tipo de medicación que no considere adecuada para el paciente.

El Médico podrá prescribir cualquier tipo de medicación según su criterio profesional con las excepciones arriba expuestas; así como podrá prescribir cualquier prueba que considere relevante para el correcto diagnóstico del paciente.

### 11.3. Prescripción de volantes para pruebas complementarias

Las pruebas complementarias que el Médico podrá prescribir serán las siguientes:

- Radiografía simple.
- Análítica convencional (excluyendo pruebas genéticas).
- Ecografías: abdominales y de partes blandas
- Otras pruebas complementarias: según criterio del profesional médico y según patología.

La documentación que se genera en la Consulta tales como la prescripción de pruebas o de medicamentos, podrá ser compartida de una forma segura con el usuario una vez finalizada la Consulta.

## 2. Servicios adicionales a la Consulta de Telemedicina

Además, el Servicio se adaptará a las necesidades de los Usuarios incorporando los siguientes servicios adicionales, entre los que se encuentran, a título enunciativo y no limitativo:

### 2.1. Servicios de Orientación

- Red de profesionales asistenciales propia de Cigna Healthcare: atención personalizada con médicos asignados a cada Empresa para adaptarse a las necesidades propias de cada cliente corporativo y empleado.
- Orientación sobre los productos contratados: servicios de orientación y resolución de dudas sobre trámites y gestiones de tus productos contratados.
- Consultoría especializada sobre hospitales, centros médicos y facultativos: Orientación médica altamente cualificada para guiar al Usuario a los servicios médicos que mejor cumplan con sus necesidades de salud.

### 2.2. Servicios de Seguimiento Clínico

Adhesión a planes coordinados médico-paciente para la gestión de determinadas patologías. Se ofrece al Usuario la adhesión a un plan específico mediante un proceso colaborativo y de seguimiento personalizado, en el que se facilitan recomendaciones para mejorar la evolución de la enfermedad.

Incluye el Seguimiento Clínico de enfermedades agudas y/o crónicas.

#### LIMITACIONES:

**La participación en los programas de Seguimiento Clínico será evaluada por el Servicio Doctor Cigna, pudiendo decidir la inclusión o exclusión del programa a criterio de dicho profesional. El usuario siempre podrá aceptar o rechazar la inclusión en los programas de seguimiento.**

**La inclusión en el programa de Seguimiento Clínico no impedirá la gestión del proceso clínico del usuario. En ningún caso Cigna Healthcare hará recomendaciones sobre las indicaciones médicas que haya recibido el usuario, ni de su propio médico ni de los médicos de Segunda Opinión Médica (en caso de disponer de dicha cobertura), conservando el paciente, en todo momento, su plena autonomía en la toma de decisiones.**

### 2.3. Servicios de Coaching en Salud

Programas encaminados a mejorar y promocionar hábitos de vida saludable, y a conseguir cambios en esos hábitos para mejoras en la salud tanto física como emocional.

#### LIMITACIONES:

**La participación en los programas de Coaching será evaluada por el servicio Doctor Cigna, pudiendo decidir la inclusión, exclusión o continuidad en el programa a criterio de dicho profesional.**

### 2.4. Servicio de Psicología

Prestación por parte de una entidad colaboradora especializada debidamente autorizada por Cigna Healthcare de un servicio de orientación psicológica para el usuario. Dicho servicio será prestado por una red de profesionales pertenecientes a la sociedad Teladoc, S.L. que actuará en calidad de responsables de tratamiento. No obstante Cigna Healthcare con el consentimiento previo del asegurado, podrá tener acceso a los datos con la finalidad de poder garantizar así un asesoramiento clínico integral y exhaustivo a los asegurados en caso de consulta de telemedicina.

Servicio dirigido a evaluar, orientar y tratar a aquellos Asegurados que precisen intervención psicológica, proporcionando los recursos necesarios para su bienestar emocional, social y personal en problemas de corta evolución y gravedad leve-moderada.

Se ofrece una colaboración estrecha entre Doctor Cigna y psicólogos de Teladoc SL, y por tanto un tratamiento integral de nuestros asegurados tanto en la esfera física como psicológica.

El psicólogo, en colaboración con el equipo médico del Doctor Cigna con el consentimiento previo del asegurado, será quien determine el seguimiento que se realizará y el número de sesiones que requerirá cada paciente en función de la evolución de su cuadro clínico y necesidades individuales de cada paciente. Además se valorará por los profesionales el tiempo necesario y concreto para cada acto en forma de Video-consulta.

El número de sesiones para cada tratamiento se dejará al criterio profesional del Psicólogo para que haga, <<ad casum>>, un juicio práctico sobre el mismo según las necesidades individuales de cada paciente y la obligación de procurar la mayor eficacia de su trabajo.

#### LIMITACIONES:

**Se excluyen el psicoanálisis, la hipnosis, la psicoterapia individual o de grupo, los test psicológicos, los tratamientos para la narcolepsia y/o similares, así como la terapia educativa o educación especial en enfermos con afección psíquica.**

Motivos clínicos de exclusión:

- Problemáticas de larga evolución.
- Trastornos de personalidad.
- Discapacidad cognitiva.
- Trastorno mental grave.
- Trastorno de conducta alimentaria.
- Terapia de pareja/familia puesto que requieren una intervención con otras personas.
- Adicciones a sustancias/ patología dual.
- Violencia de genero /parento -filial.
- Autolesiones / ideación autolítica grave.
- Evaluaciones psicométricas / informes periciales.
- Aquellas condiciones que según el profesional que atienda el caso puedan contraindicar un abordaje telemático.

- Negativa o falta de colaboración por parte del Asegurado para recibir atención a través de canal telemático.

### 23. Consideraciones Comunes a todos los Servicios

En caso de ausencia del Profesional por diferentes motivos, Cigna Healthcare procurará siempre que sea posible su sustitución, salvo incidencias imprevistas, en este caso se contactará con los usuarios, para ofrecerles una nueva cita lo antes posible.

**El Servicio de Doctor Cigna NO es un servicio de Urgencias.**

Finalmente, Cigna Healthcare podrá remitir a los Usuarios unas encuestas sobre el presente servicio para poder conocer cómo se desarrolla el Servicio, para corregir los errores (de haberlos) y mejorar lo que está bien, impactando en la satisfacción del paciente y considerando a la mejora continua como un imperativo ético de la profesión.

**Ni el Profesional ni Cigna Healthcare serán responsables de las consecuencias que pudieran derivarse de la atención recibida por el paciente a través del presente servicio de telemedicina, cuando el paciente NO:**

- **Asiste a sus citas y/o comunica con antelación al Profesional que no puede asistir a su cita programada, de acuerdo con lo recogido más adelante.**
- **Se involucra y sigue el plan de atención indicado por el Profesional de Cigna Healthcare (en su caso).**
- **Hace preguntas sobre problemas específicos y/o solicita información cuando no comprende su enfermedad, tratamiento o programa.**
- **Acepta los resultados o las consecuencias si rechaza el tratamiento, programa y/o no sigue las recomendaciones y/o pautas del Profesional.**
- **Proporciona un historial médico completo, los medicamentos e información sobre otros asuntos relacionados con su salud.**
- **Informa al Profesional sobre cualquier cambio en su salud.**

### 24. Limitaciones

- **Estos Servicios en ningún caso van dirigidos al inicio, control, seguimiento y finalización de contingencias comunes o profesionales. Estos trámites Iso debe realizar el usuario que se encuentra de baja laboral con su Mutua y su Médico de atención primaria.**
- **Tampoco es un producto dirigido a la prevención de riesgos laborales, ni relacionado, en ningún momento, con la actividad o actividades que realizan los médicos especialistas en Medicina del Trabajo.**
- **Además, Cigna Healthcare se reserva el derecho de limitar el acceso a los servicios si no se realiza un uso responsable de estos.**

## Artículo 3. Acceso al Servicio

El Usuario podrá acceder al Servicio mediante dos vías:

1. A través de la aplicación móvil Doctor Cigna (en adelante, la "App"), que podrá descargarse de forma gratuita en la Play

Store si el Usuario tiene un dispositivo Android®; o a través de la App Store si tiene un dispositivo Apple®.

2. A través del área privada en el Portal privado de Cigna Healthcare (en adelante, el "Portal").

La experiencia del Usuario y las características del Servicio serán las mismas independientemente del canal de acceso empleado, con las adaptaciones necesarias para cada canal.

### 3.1. Cancelación o suspensión del Servicio

Cigna Healthcare podrá cancelar y/o suspender inmediatamente, y sin previo aviso, el derecho del Usuario a utilizar el Servicio y/o tener acceso al mismo, sin que esto genere ningún tipo de responsabilidad frente al Usuario, en las siguientes situaciones:

1. Si el contrato suscrito entre Cigna Healthcare y la Empresa (cliente) tomadora, en el cual está incluido el presente Servicio, llega a su fin por cualquier motivo;
2. Si el Usuario incumple estos Términos y Condiciones;
3. Si Cigna necesita realizar un mantenimiento del Portal o de la App. En cualquier caso, esta situación sería temporal, reestableciéndose el acceso una vez finalizadas las labores de mantenimiento del Portal o de la App;
4. Previa petición por escrito de la Empresa (cliente) tomadora. En este caso, la Empresa (cliente) tomadora asume la responsabilidad de informar a sus empleados sobre la suspensión del presente Servicio, quedando en todo caso eximida Cigna Healthcare de cualquier tipo de responsabilidad, directa o indirecta, que pudiera surgir en este caso; o
5. Si Cigna Healthcare no pudiera proporcionar el Servicio debido a causas de Fuerza Mayor (entendidas como aquellas circunstancias que, por no poder ser previstas o evitadas, imposibilitan absolutamente el cumplimiento de la prestación del presente servicio) y/o a cualquier circunstancia fuera de su control, por depender de terceros prestadores del soporte al servicio.

## Artículo 4. Registro y Suministro de Información

Cuando el Usuario se registra para utilizar el Servicio, se le solicitará que proporcione cierta información. Esta información se recogerá y usará de conformidad con lo establecido en el Aviso de Protección de Datos (incluirl URL), que forma parte inseparable de estos Términos y Condiciones y deberá ser expresamente aceptada por el Usuario.

Para poder utilizar este Servicio, el Usuario deberá proporcionar información completa, verdadera y precisa tanto en el momento de su Registro en el Portal o en la App, como en cualquier otro momento en el que así se precise.

## Artículo 5. Contraseña

Para la tramitación del registro en el Servicio, al Usuario se le pedirá que cree una cuenta de Usuario y que facilite su dirección de correo

electrónico, para que Cigna pueda identificarle y realizar todo tipo de transacciones con el Usuario en relación con el Servicio de Consulta. Igualmente el Usuario deberá crear una Contraseña para dicha cuenta. El Usuario será siempre responsable de la seguridad y el uso adecuado de su Contraseña, siendo estos datos personales e intransferibles. El Usuario debe asegurarse de que mantiene su Contraseña de manera segura, que es confidencial y que no la divulga a nadie siendo responsable de todas las acciones que se realicen en su cuenta.

Así, será responsabilidad del Usuario:

1. notificar inmediatamente acerca de cualquier uso no autorizado de su dirección de correo electrónico y/o Contraseña, y/o de cualquier incumplimiento de seguridad, tan pronto como se dé cuenta de esta situación en la dirección de correo electrónico del Administrador del Servicio: administrador.drcigna@cigna.com;
2. adoptar las medidas necesarias inmediatas para cambiar su Contraseña en tal situación, siguiendo las indicaciones que se incluyen en el Portal; y
3. adoptar las medidas que le sean comunicadas por parte del Administrador del Servicio para solventar la situación.

## Artículo 6. Modificación y/o Cancelación de una Cita de Telemedicina

El Usuario podrá modificar una cita seleccionada con anterioridad para el cambio de día y/u hora.

El Usuario podrá en todo momento anular o modificar una cita previamente confirmada.

## Artículo 7. Notificaciones

Existen varios tipos de notificaciones:

1. Notificaciones Push: Mensajes que se envían de forma directa a dispositivos móviles y se mostrarán mediante el gestor de notificaciones del dispositivo.
2. Notificaciones In APP: Mensajes que se muestran dentro de la aplicación cuando esta se encuentra en ejecución y se está mostrando en pantalla.
3. Email: Mensajes remitidos a la dirección de correo electrónico facilitada por el usuario en el Portal Cigna.
4. SMS: Mensajes remitidos a el teléfono facilitado por el usuario en el Portal Cigna mediante el "Servicio de Mensajes Cortos".

Todas las consultas/Servicios podrán generar notificaciones. El usuario podrá activar/Desactivar las notificaciones desde el perfil de la plataforma Doctor Cigna.

## Artículo 8. Enlaces Externos

Cigna Healthcare no controla ni presta ningún tipo de garantía expresa o tácita respecto de los enlaces a otros sitios y los contenidos hallados en los sitios a los que se acceda a través de enlaces ubicados en la App o en el Portal, por lo que Cigna

Healthcare no se responsabiliza de dichos enlaces y contenidos debiendo el Usuario decidir bajo su propia responsabilidad la conveniencia de su uso.

Cigna Healthcare no examina ni controla el contenido ni la exactitud de tales sitios, por lo que no se hace responsable de su contenido ni de su exactitud. El acceso a sitios ajenos a Cigna Healthcare se realiza por propia cuenta y riesgo del Usuario.

Debido a la naturaleza de Internet, Cigna Healthcare no garantiza que el acceso al Servicio se producirá sin interrupciones ni errores. Cigna Healthcare no garantiza la utilidad o los resultados esperados del material contenido en la App o en el Portal.

## Artículo 9. Uso de Cookies

La App y el Portal utilizan cookies por razones de seguridad. Cigna Healthcare además utiliza Google Analytics para registrar las visitas de usuarios. Esta herramienta de análisis nos ayuda a conocer la actividad en nuestra App y en nuestro Portal y nos permite mejorar la experiencia de usuario. El Usuario puede consultar el Aviso de Protección de Datos (<https://www.cignasalud.es/protecciondatos-doctor-cigna>) para para más información sobre las cookies y demás herramientas.

## Artículo 10. Virus, uso de los Archivos

Cigna Healthcare no garantiza que la navegación por la propia App o el Portal, ni los archivos que se pueden descargar de los mismos estén libres de virus ni de ningún otro código o elemento de propiedades contaminantes o destructivas de los sistemas informáticos de los Usuarios tales como gusanos, troyanos u otros componentes dañinos o maliciosos.

Cigna Healthcare no ofrece ninguna garantía ni expresa ni tácita respecto de dicha navegación ni de los archivos que se pueden descargar de la App o del Portal.

Cigna no asume, en ningún caso, responsabilidad alguna ni frente al Usuario ni frente a terceros respecto de las decisiones que pueda tomar o los actos que pueda realizar el Usuario o cualquier otra persona basándose en los resultados obtenidos de la navegación o del uso de archivos descargados de la App o del Portal. Los archivos podrán ser descargados e impresos sólo para uso personal del Usuario. Queda prohibida expresamente la impresión y la reproducción por cualquier medio electrónico, así como su envío por cualquier modo, de cualquier documento o gráfico, en su totalidad o en parte, por cualquier motivo, salvo para uso personal del Usuario, a menos que se obtenga previa autorización por escrito del correspondiente asegurado y de Cigna healthcare.

## Artículo 11. Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los textos, software, música, sonidos, fotografías, gráficos, vídeos, diseños y cualquier otro material contenido en el Portal, incluido copyright, derechos de bases de datos, marcas registradas, marcas de servicio, patentes u otros derechos similares relacionados pertenecen a Cigna Healthcare o a otorgantes de licencias terceros.

El uso de la App o del Portal no supone la concesión de licencias o autorizaciones de uso de cualquier naturaleza sobre los derechos de propiedad intelectual o industrial de Cigna Healthcare o sobre cualquier otro derecho similar, propio o ajeno, relacionado con la App o el Portal.

Excepto en la medida en que esté expresamente establecido en estos Términos y Condiciones, el Usuario no tiene derecho a usar estos derechos de propiedad intelectual, el software que Cigna Healthcare emplea para operar y el servicio o cualquier dato generado por Cigna Healthcare u otros Usuarios. El Usuario acepta que sólo tiene un derecho de uso de la propiedad intelectual y/o industrial revocable y limitado de uso de la página y el servicio que está sujeto a estos Términos y Condiciones de Uso.

El Usuario no está autorizado, excepto cuando se le autorice por Cigna Healthcare por escrito, a modificar, adaptar, copiar, almacenar, publicar, alquilar, conceder licencias, conceder licencias a terceros, vender, contratar, prestar o distribuir de ninguna manera estos derechos de propiedad intelectual, ni a realizar u omitir realizar cualquier otro acto que pueda dañar o de otro modo perjudicar estos derechos de propiedad intelectual.

Ninguna parte de la App o del Portal puede distribuirse o copiarse con fines comerciales ni para uso propio. Ningún contenido o parte de la App o del Portal puede ser descompilado, sometido a ingeniería inversa, reproducido, transmitido ni almacenado en ninguna otra página web u otro sistema electrónico de recuperación de datos.

El incumplimiento de lo aquí recogido habilita a Cigna Healthcare a ejercitar cuantas acciones estime necesarias para reestablecer los derechos de propiedad intelectual e industrial que se hayan visto afectados.

## Artículo 12. Limitación de Responsabilidad e Indemnización de Daños

Al acceder al Servicio, el Usuario exonera de todo tipo de responsabilidad a Cigna Healthcare, en todo caso y circunstancia, por los daños y perjuicios de toda naturaleza derivados del uso de este Servicio o de información, bienes o servicios obtenidos en el mismo, incluidos los daños directos e indirectos (aun en el caso de que Cigna Healthcare haya sido advertida por el Usuario de la posibilidad de que se produjeran tales daños).

Cigna Healthcare se exime de cualquier responsabilidad relacionada con cualquier demanda, pérdida o daño de cualquier naturaleza que resulte de:

1. el uso del Servicio por parte del Usuario;
2. la incapacidad de uso del Servicio por parte del Usuario siempre que dicha incapacidad no sea atribuible directamente a Cigna Healthcare;
3. el uso que haga el Usuario de la información incluida o descargada del Portal o que Cigna Healthcare le proporcione; y
4. cualquier acceso no autorizado a la información del Usuario.

El Usuario indemnizará a Cigna Healthcare por los daños y perjuicios que ésta sufra como consecuencia del incumplimiento por el Usuario de estos Términos y Condiciones, o de la ley, la moral, o cualquier otra norma aplicable.

## Artículo 13. Menores de Edad

Algunos contenidos de este servicio no están dirigidos a menores de edad. El Usuario que permita que su hijo menor de edad o un menor de edad bajo su custodia legal acceda a y utilice el Servicio, acepta ser el único responsable de:

1. la conducta de dicho menor mientras utiliza el sitio,
2. la supervisión del acceso de dicho menor al Servicio y del uso que haga del mismo, y
3. de las consecuencias que se deriven de dicho uso.

## Artículo 14. Modificaciones y Leyes Aplicables

Cigna Healthcare se reserva el derecho a introducir modificaciones en el Servicio y en sus Términos y Condiciones y su Aviso de Protección de Datos. Recomendamos que consulte periódicamente las actualizaciones y modificaciones que se introduzcan en el Servicio y en estos Términos y Condiciones así como en su Aviso de Protección de Datos. Se considerará que el acceso a y/o el uso continuado del Servicio constituye una aceptación de estos Términos y Condiciones y Aviso de Protección de Datos así como de sus potenciales modificaciones. El uso del Servicio se registrará e interpretará de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, el Aviso de Protección de Datos y las leyes españolas que les puedan ser de aplicación.

Todo ello se interpretará de acuerdo con lo establecido en las leyes de España, y se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles, en concreto a los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital.

## Artículo 15. Información Legal

Cigna Life Insurance Company of Europe, S.A./N.V., Sucursal en España, con domicilio social en Pozuelo de Alarcón (28223 Madrid), Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 - Edificio 14 - Planta Primera. Inscrita en el Registro Mercantil del Madrid, Tomo 809, Folio 205, Sección 8, Hoja M – 11184. Inscrita en la Dirección General de Seguros bajo el número E0133. NIF: W-0021205J

Cigna Life Insurance Company of Europe, S.A./N.V. Sucursal en España es una Sucursal de Cigna Life Insurance Company of Europe, S.A./N.V. con domicilio social en Bélgica, Plantin en Moretuslei 309, 2140 Antwerp, entidad sometida a la supervisión del Banco Nacional de Bélgica y sometida a dicho Banco Nacional de Bélgica en materia de Liquidación.

Licencia – referencia provisional: 57/078308.9/18

La última actualización de los términos y condiciones ha sido realizada el 11 de Noviembre de 2024