

Preguntas y respuestas

ETAPA 1: AGENDAMIENTO

¿Dónde agendo mi prueba covid-19 a domicilio?

Desde nuestra plataforma del laboratorio (www.cirec.org/solucioncovid19), ingresas al botón "agendar prueba a domicilio" y sigues los pasos.

¿El valor del domicilio se cobra por cada paciente?

No, solo se cobra un domicilio por dirección si se realiza en el mismo día, hora y lugar.

¿Cuánto vale el domicilio en Bogotá?

El domicilio en la ciudad de Bogotá tiene un costo de \$35.000 pesos.

¿Cuánto vale el domicilio fuera de Bogotá?

Para las tarifas de domicilios en municipios cercanos a Bogotá consulta con el Call Center.

¿En dónde me puedo realizar mi prueba de forma presencial?

En la Fundación CIREC que está ubicada en la Cra. 54 # 65 - 25. Barrio Modelo Norte. También puedes poner en WAZE Fundación CIREC y te lleva directamente.

¿Qué precio tienen las pruebas?

Las pruebas tienen un costo para particulares de: PCR \$220.000, antígeno \$110.600 y anticuerpos \$75.300. De tener un código de convenio las tarifas quedan en: PCR en \$190.000, antígeno en \$80.000 y anticuerpos en \$55.000

¿Pueden atenderme hoy mismo?

Siempre tenemos disponibilidad en el laboratorio previo registro desde nuestra página. Para domicilio se debe solicitar el servicio a más tardar un día de anticipación, pero puedes contactar a nuestros números del Call Center, para verificar si hay posibilidad de atención.

¿Cómo ingreso el código convenio en la plataforma?

Al entrar a nuestra plataforma encontrarás el campo para ingresarlo.

Al inscribir el código convenio no funciona, ¿qué debo hacer?

Asegúrese que lo estás ingresando sin espacios, si definitivamente no funciona, por favor contacta a nuestro Call Center.

¿Qué prueba necesito para un viaje al exterior?

Debes ingresar a la embajada del país de destino para ver qué tipo de prueba exigen y cuál es la vigencia que debe tener el resultado. Es responsabilidad del viajero asegurarse de la prueba que necesita, ya sea para presentar a la aerolínea o al país al que va a viajar.

¿Las horas del resultado empiezan a contar cuando viene a mi casa y me toman la muestra?

Para PCR el tiempo cuenta desde el momento que la prueba ingresa a procesamiento, para los servicios a domicilio hay que tener presente los tiempos de recorrido, así que las pruebas están ingresando hacia el medio día o al final de la tarde y damos un tiempo de entrega de 24 a 48 horas. Para Antígenos y Anticuerpos en domicilio damos un tiempo de 4 horas y hasta 6 horas en picos.

¿El Laboratorio de CIREC está avalado por los aeropuertos internacionales?

Si.

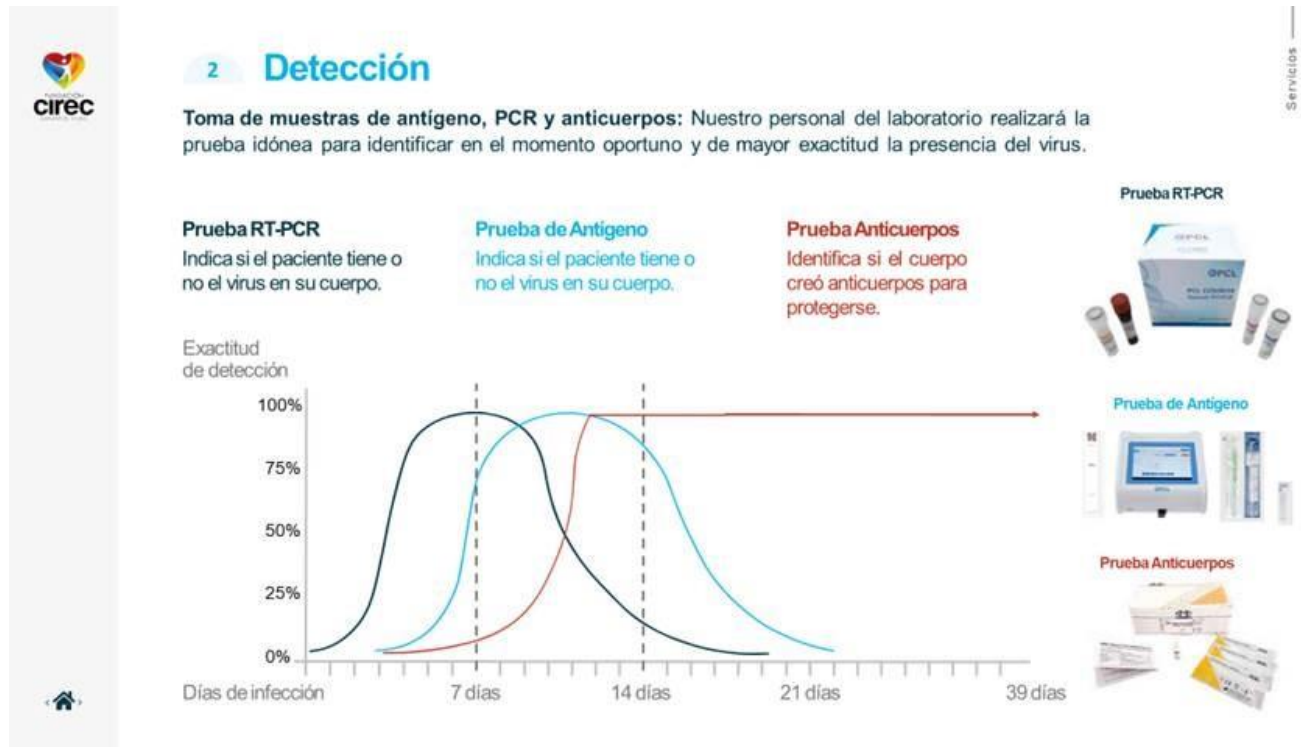
¿Qué pruebas tienen y cómo funciona cada una? ¿cuál es la diferencia de cada una?

Nosotros te ofrecemos tres pruebas: PCR y antígeno que son pruebas diagnósticas, te dicen si en este momento tienes el virus en tu cuerpo; la prueba de anticuerpos no es una prueba diagnóstica, es una prueba que se recomienda a pacientes que hayan tenido la prueba de PCR o antígeno positiva, pues te va indicar si tu cuerpo generó o no los anticuerpos contra el covid-19. Si los generó, los científicos mencionan que tendrás inmunidad entre 4 a 6 meses, sin embargo, debes seguir cuidándote, pues ha habido gente que se vuelve a contagiar.

¿Qué prueba debería hacerme para saber si tengo covid-19 en este momento?

Debes realizarte pruebas diagnósticas como lo son la PCR y la de antígeno. Las dos son pruebas con muy buena efectividad, la PCR tiene una exactitud del 96% y la de antígeno del 84%. Nosotros nos basamos en una gráfica de nuestros proveedores de Corea del Sur que son los pioneros en el desarrollo de pruebas covid-19. Los días empiezan a contar desde el primer día de cualquier síntoma como fiebre,

dolor de cabeza, debilidad, tos, dolor de garganta, congestión, diarrea, vomito o ahogamiento, entre otros. El mejor momento para realizarse la PCR es entre el día 4 y 8 después del primer síntoma o después de haber tenido contacto con alguien que esté positivo. La prueba de antígeno es recomendada entre el día 8 y 14 después del primer síntoma o después de haber tenido contacto con alguien que esté positivo. Sin embargo, algunos médicos recomiendan antígeno para los primeros días de posible contagio, con presencia de síntomas.



¿Si ayer llegue de viaje y quiero saber si me contagié qué prueba debo realizarme?

Lo ideal es aislarse al menos 4 días y se realizarse la PCR o aislarse 8 días y hacerse la de antígeno.

¿Cuánto tiempo se demoran en entregar los resultados?

Los Resultados de PCR los estamos entregando entre 0 a 24 a 48 horas.

Los resultados de antígeno y anticuerpo, en servicio a domicilio los estamos entregando el mismo día en 4 horas* y en laboratorio en 15 minutos de forma verbal y 45 minutos cargados en plataforma.

*Hasta 6 horas en picos.

¿Qué debo hacer con una persona de mi casa que está posiblemente contagiada mientras los resultados por parte de Uds.?

Las recomendaciones que da el Ministerio de Salud es aislar a la persona en una habitación con ventilación, ventilar la casa y hacer uso del tapabocas. También recomendamos que la persona utilice utensilios como platos, cubiertos y vasos de comida desechables y una caneca aparte.

¿Mi hijo pequeño puede hacerse la prueba?

Si es menor de 4 años sugerimos preguntarle al pediatra antes de realizarla.

¿Puedo pagar mi prueba en efectivo?

En la modalidad de domicilio, no, solo lo puedes realizar por la plataforma. En el laboratorio de forma presencial si lo puedes hacer.

ETAPA 2: AUTORIZACIÓN

Realicé el pago pero no me llega la autorización ni comprobante, ¿cómo me aseguro que recibieron mi pago?

Al realizar el pago por plataforma, al final de la misma te da la opción con un botón de "regresar a la tienda". Debes dar clic en ese botón y ahí aparecerá la confirmación del pago, el número de autorización y la cita. También puedes llamar al Call Center para confirmación.

Saqué cita en el laboratorio pero no me llega la confirmación de mi cita

Al final del registro obtendrás un numero con la orden de servicio, esa es la confirmación del mismo, también puedes llamar al Call Center para confirmación.

¿Puedo pagar directamente en el laboratorio?

Así es, lo puedes hacer con cualquier medio de pago.

¿Tengo factura de la prueba que pagué?

Todo servicio pagado cuenta con una factura, que se genera dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago y llega al correo registrado, es posible que llegue a spam o que no la identifiques, así que la puedes solicitar nuevamente al correo karem.ruiz@cirec.org.

ETAPA 3: DOMICILIO

¿A qué horas me realizan la toma?

Trabajamos en 2 jornadas: mañana de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y tarde de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

¿Puedo pedir una hora específica?

No, la logística de los domicilios depende de muchas variables las cuales no podemos controlar, por tal motivo damos rangos y no horas exactas.

¿Qué pasa si mi prueba fue agendada en la jornada de la mañana y están demorados?

Puedes llamar al Call Center y con gusto te daremos una respuesta.

ETAPA 3: EN LABORATORIO

¿Cuál es el horario del Laboratorio?

Nuestros horarios de atención en el Laboratorio son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m., días festivos de 8:00 a.m. a 12:00 m., domingos no abrimos.

ETAPA 4: RESULTADOS

Mi prueba de PCR salió positiva, ¿qué debo hacer?

Tienes dos opciones, la primera es esperar que pase el ciclo completo del virus que dura aproximadamente entre 15 y 20 días (según los estudios) y hacerte una prueba de anticuerpos en el día 20 para saber si tu cuerpo generó anticuerpos contra el covid-19. De ser así tendrías una inmunidad de entre 4 a 6 meses según los científicos; o en 15 días realizarte una prueba de antígenos para corroborar que ya no tengas covid-19. Sin embargo, como laboratorio siempre vamos a recomendar que después del día 21 del primer síntoma se realicen una prueba de anticuerpos.

Mi prueba de PCR salió positiva y la de antígeno negativa, ¿por qué?

Esto se debe a que debes estar en el periodo inicial de la enfermedad, es decir en los primeros 4 o 9 días, por consiguiente, la prueba de antígeno no tiene la mejor exactitud y por eso sale negativa.

Mi Prueba de PCR salió Negativa y la de antígeno Positiva, ¿por qué?

Esto se debe a que debes estar en el periodo final de la enfermedad, es decir entre el día 9 y 15 que es el momento donde mayor asertividad tiene la prueba de antígeno. La PCR después del día 9 empieza a bajar su efectividad.

¿Dónde puedo consultar mis resultados?

Ingresas a www.cirec.org/solucioncovid19 y en el botón "descarga tu resultado" lo puedes descargar ingresando tu número de documento sin poner puntos ni comas.

Mi prueba de anticuerpo salió IgM negativa e IgG Positiva, ¿qué significa?

Significa que tu cuerpo generó los anticuerpos contra el covid-19 y según los estudios tienes una inmunidad entre 4 a 6 meses. El IgM negativo no tienes activa la enfermedad.

Mi prueba de anticuerpo salió IgM Positiva e IgG Positiva, ¿qué significa?

Significa que tu cuerpo puede tener todavía la enfermedad activa y que ya está empezando a generar los anticuerpos contra la enfermedad, es decir que lo más probable es que se encuentre en la etapa final de la misma. En este caso se recomienda realizarse una prueba de antígeno para comprobar si aún tienes el covid-19.

Mi prueba de anticuerpo salió IgM Positiva e IgG Negativa, ¿qué significa?

Significa que puedes tener la enfermedad y que lo más probable es que te encuentres en la etapa inicial. Lo recomendable es realizarse una PCR para verificar los resultados.

FACTURACIÓN Y REEMBOLSOS

¿Si quiero solicitar un reembolso qué debo hacer?

Los usuarios con **cuentas nacionales** deben realizar el siguiente trámite:

1. Enviar un correo a la dirección asistente.comercial@cirec.org solicitando la devolución del dinero con una descripción de la causal que motiva la solicitud.

2. En el cuerpo del correo debes poner el número de la autorización que se generó en el momento en el que se realizó el pago del servicio y el nombre de la(s) persona(s) y número(s) de identificación de la(s) persona(s) agendada(s).
3. Adicionalmente, si el servicio fue pago por un tercero, por favor remitir el nombre y número de documento o NIT de quien realizó el pago.
4. Adjuntar en el correo la certificación bancaria de la cuenta donde desees recibir el reembolso.

En caso de que sea requerido un documento o información adicional te escribirán desde el email asistente.comercial@cirec.org.

El reintegro del recurso se verá reflejado en un máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción del 100% de la información y los documentos solicitados.

Los usuarios con cuentas internacionales deben realizar el siguiente trámite:

1. Enviar un correo a la dirección asistente.comercial@cirec.org solicitando la devolución del dinero con una descripción de la causal que motiva la solicitud.
2. En el cuerpo del correo debes poner el número de la autorización que se generó en el momento en el que se realizó el pago del servicio y el nombre y número de documento de la persona que realizó el pago.

El reintegro del recurso se verá reflejado en un máximo de 45 días hábiles a partir de la fecha de recepción del 100% de la información y los documentos solicitados.

¿Si deseo solicitar una factura qué debo hacer?

Trámite para personas naturales:

Ten en cuenta que 5 días hábiles a partir de la fecha en la que recibiste el servicio la Fundación CIREC hace envío de la factura a la dirección electrónica que ingresaste en el momento de agendar el servicio. Si transcurrido el tiempo no la recibiste, te solicitamos revisar la bandeja de spam de su correo. En caso de no haberla recibido puedes enviar un correo al mail karem.ruiz@cirec.org haciendo la solicitud relacionando el nombre y número de documento de quien realizó el pago.

Trámite para empresas:

Ten en cuenta que 5 días hábiles a partir de la fecha en la que recibiste el servicio la Fundación CIREC hace envío de la factura a la dirección electrónica que ingresaste en el momento de agendar el servicio. Si transcurrido el tiempo no la recibió, te solicitamos revisar la bandeja de spam de su correo. En caso de no haberla recibido puedes enviar un correo al mail karem.ruiz@cirec.org haciendo la solicitud relacionando el nombre de la empresa y el número de NIT. Adicionalmente debe adjuntar una copia del RUT.