

## Preguntas Frecuentes

### ¿Cómo puedo ver mi historia clínica?

**R:** Para estos procesos debes dirigirte directamente a la unidad donde te atienden normalmente y solicitar tu historia clínica.

### Si soy paciente de Hospital en Casa y necesito mi historia clínica, ¿cómo la puedo solicitar?

**R:** Para solicitar la historia clínica, tú o tu familiar deben enviar un correo a [yeison.zuluaga@christus.co](mailto:yeison.zuluaga@christus.co) solicitando este documento, quien les responderá enviando un formato que se debe diligenciar y reenviar nuevamente.

### ¿Por qué no me permite ingresar al plan al cual me encuentro afiliado?

**R:** Puede que uno de los datos brindados durante el registro esté mal diligenciado, por ello, puedes escribirnos al correo [comunicaciones@christus.co](mailto:comunicaciones@christus.co) un mensaje explicando tu inconveniente, tu nombre completo, número de cedula, fecha de nacimiento y correo electrónico. Esta información se utilizará para trabajar en tu caso y poder ofrecerte una pronta respuesta.

### ¿Por qué no me deja restablecer la contraseña?

**R:** Puede que exista un problema en la conexión, te aconsejamos intentar de nuevo más tarde. Si el problema continúa, escríbenos al correo [comunicaciones@christus.co](mailto:comunicaciones@christus.co) un mensaje explicando tu inconveniente, tu nombre completo, número de cedula, fecha de nacimiento y correo electrónico. Esta información se utilizará para trabajar en tu caso y poder ofrecerte una pronta respuesta.

### ¿Por qué no puedo solicitar una cita para medicina interna o especializada? ¿Por qué dice que requiero de un número de ordenamiento interno?

**R:** Para poder solicitar este tipo de citas debes tener una autorización previa. Una vez cuentes con esta orden, la plataforma te permitirá agendar tu cita. Si tienes una autorización y no te aparece la opción para la cita que solicitas, escríbenos al correo [comunicaciones@christus.co](mailto:comunicaciones@christus.co) un mensaje explicando tu inconveniente, tu nombre completo, número de cedula, fecha de nacimiento y correo electrónico. Esta información se utilizará para trabajar en tu caso y poder ofrecerte una pronta respuesta.

### **¿Cómo sé si me confirmaron una cita médica?**

**R:** Si al finalizar la solicitud de la cita se generó el mensaje en la pantalla confirmándote los datos del profesional, hora y fecha, entonces la cita sí fue asignada.

### **¿Cómo puedo ver el horario de mi cita?**

**R:** Puedes consultar el estado de tus citas por medio de nuestra App CHRISTUS SINERGIA para celulares o por medio de nuestra página web [www.christussinergia.com](http://www.christussinergia.com). En la parte superior puedes ver diferentes opciones y una de ellas es Citas Médicas, ingresas ahí; posteriormente te aparecerán varias opciones, debes elegir la que dice Citas Atención Virtual, te pedirán tus datos, los ingresas y vas a la opción Consulta y Cancela tu Cita, ahí encontrarás información sobre tu consulta médica. Recuerda que tu número de documento no debe llevar puntos ni espacios.

### **¿Cómo puedo conocer la preparación para mis exámenes médicos?**

**R:** Puedes consultar la preparación de tus exámenes por medio de la App CHRISTUS SINERGIA o en nuestra página web [www.christussinergia.com](http://www.christussinergia.com), en la parte superior puedes ver diferentes opciones y una de ellas es Trámites en Línea, ingresas ahí; posteriormente debes dar clic en la opción Laboratorio Clínico.

### **¿Cómo puedo obtener mis medicamentos?**

**R:** Te informamos que la entrega de medicamentos es una labor de tu EPS, por tal razón, debes comunicarte con ellos directamente para que te brinden información, o también con la farmacia que te brinda el servicio.

### **¿Cómo hago para poder obtener unos resultados de laboratorio desde la página web/App?**

**R:** Para obtener estos resultados debes de brindar una autorización previa. Este proceso lo haces de la siguiente forma: te diriges con tu cédula de ciudadanía a la unidad donde eres atendido(a) con frecuencia y solicitas que se actualicen tus datos básicos. Le dices a la persona que te está atendiendo que deseas recibir los resultados de laboratorio por medio de la página web o App.

### **¿Cómo puedo solicitar una cita bajo el programa PyP (promoción y prevención)?**

**R:** Puedes comunicarte al número de atención de tu región puesto que este varía según dónde te encuentres ubicado, o también a nuestra línea nacional 01 8000 934 310; recuerda comunicarte a este último número desde un teléfono fijo. Cuando llames, elige la opción 1 de Citas Médicas y luego la opción 0 de Citas de programas PyP.

### **¿Cómo obtengo mi incapacidad médica?**

**R:** Te informamos que las incapacidades se envían al correo electrónico del paciente, aproximadamente 36 horas después de la consulta médica. Si pasado este tiempo no recibes este documento, por favor escríbenos nuevamente para reportarlo directamente con la Unidad de Atención.

### **¿Cómo puedo cancelar una cita?**

**R:** Para cancelar tu cita, te puedes comunicar al teléfono de línea local donde te encuentres o a nuestra línea nacional 01 8000 934 310. Adicionalmente, también la puedes cancelar en nuestra App CHRISTUS SINERGIA para teléfonos celulares o en nuestro sitio web [www.bit.ly/2PpFGY1](http://www.bit.ly/2PpFGY1)

### **¿Cómo puedo solicitar el reembolso de una cita médica a la cual no voy a asistir?**

**R:** Para solicitar un reembolso, debes enviar el soporte de pago a [pagovirtual@christus.co](mailto:pagovirtual@christus.co) junto con tus datos personales (nombre completo, número y tipo de documento, número de contacto y correo electrónico), en donde indiques por qué solicitas el reembolso.

### **¿En qué lugares del país tienen Laboratorio Clínico a domicilio?**

**R:** Nuestros laboratorios clínicos a domicilio se encuentran en las siguientes ciudades: Cali, Medellín, Bogotá, Buga y Palmira.

Para comunicarte con nuestro laboratorio a domicilio, contamos con la línea celular 318 363 7795, el WhatsApp 316 467 6753 y el correo electrónico [labdomiciliario@christus.co](mailto:labdomiciliario@christus.co)

### **¿Quisiera saber si hay vacante para trabajar con ustedes?**

**R:** Puedes enterarte de las vacantes a través del portal [www.elempleo.com](http://www.elempleo.com), buscando CHRISTUS SINERGIA Salud.

### **¿A dónde puedo enviar mi hoja de vida?**

**R:** Envíanos tu currículum al correo [nuestrotalento@christus.co](mailto:nuestrotalento@christus.co). Recuerda escribir en el asunto del correo, tu perfil profesional y ciudad.

### **¿Hay una sede administrativa donde pueda ir a llevar una hoja de vida en físico?**

**R:** En nuestra sede nacional administrativa se gestiona la selección y contratación del personal. Por ello, nuestro principal medio para recibir hojas de vida es a través del correo electrónico [nuestrotalento@christus.co](mailto:nuestrotalento@christus.co). Recuerda escribir en el asunto del correo, tu perfil profesional y ciudad.

### **¿Cuáles son los motivos para que una cita sea cancelada?**

**R:** Pueden existir varias razones para ello:

- El no pago de la cita en el horario acordado.
- Inconvenientes con el profesional (incapacidad del mismo u otro motivo).
- El sistema no registró el pago, aunque el paciente lo hubiera realizado, eso crea un fallo el cual es reportado para que se le reasigne nuevamente una cita.

### **¿Cómo descargó la orden medica cuando no llega al correo electrónico?**

**R:** Cuando tus ordenes médicas no te lleguen al correo electrónico puedes acceder a ellas desde nuestra página web [www.christussinergia.com](http://www.christussinergia.com). En el siguiente vídeo, te explicamos cómo hacerlo [www.bit.ly/34ZMwfa](http://www.bit.ly/34ZMwfa)

### **Tengo una cita asignada pero no sé cómo realizar el pago.**

**R:** El proceso de pago se puede realizar desde nuestra página web, ingresando al siguiente link [www.christussinergia.com/portalspaciente/](http://www.christussinergia.com/portalspaciente/) en donde debes elegir la opción de Citas Atención Virtual y seguir paso a paso las instrucciones del siguiente documento: [www.christussinergia.com/instructivopagovirtual.pdf](http://www.christussinergia.com/instructivopagovirtual.pdf)

Recuerda que tienes plazo para pagar hasta un día antes de tu cita, es decir que puedes pagar hasta las 8 p.m. del día anterior a tu consulta médica.

### **Si ya pasó el tiempo de respuesta de la autorización, ¿qué debo hacer?**

**R:** Si se te pasó el tiempo de respuesta y la autorización es por parte de nosotros, debes de volver a subir toda la gestión y registrar de nuevo la solicitud para que se genere el proceso nuevamente. Puedes mirar el siguiente video del instructivo para registrar solicitudes: [www.bit.ly/3dtFnre](http://www.bit.ly/3dtFnre)

### **¿Dónde puedo consultar los resultados de exámenes de imágenes diagnosticas?**

**R:** Para consultar tus resultados, puedes dirigirte a nuestra página web [www.christussinergia.com](http://www.christussinergia.com), opción tramites en línea, la cual te direccionará a la pestaña imagenología y donde te solicitarán algunos datos personales (correo electrónico, contraseña y rol) para así poder divisar tus resultados.