

Ohjeet ongelmatilanteisiin, jos Dexcom Follow -sovelluksessa ei näy sensoriarvoja.

Vinkkejä ongelmatilanteisiin puhelimen/sovelluksen/seurantasovelluksen/yhteensopivuuden kanssa:


Suosittellemme käyttäjiämme käynnistämään puhelimensa uudelleen kerran viikossa. Varmista, että puhelin on yhteensopiva Dexcom-sovelluksen kanssa. Älä asenna puhelimen käyttöjärjestelmän päivityksiä, ennen kuin ne on hyväksytty Dexcomin toimesta. Alla on linkki.

<https://www.dexcom.com/dexcom-international-compatibility>

Jos et saa arvoja puhelimeesi mutta saat ne pumppuun:

1. Dexcom-sovelluksen on aina oltava "avoinna" eikä sitä saa "sulkea kokonaan".
2. Sulje Bluetooth puhelimesta vähintään 30 sekunniksi. Käynnistä se uudelleen. Joskus tämä tulee tehdä muutamia kertoja peräkkäin. Odota 15 minuuttia.
3. Poista muut Bluetooth-laitteet.
4. Käynnistä puhelin uudelleen.
5. Asenna Dexcom-sovellus uudelleen.


Jos seuraajan puhelin (Dexcom Follow) ei saa arvoja, mutta käyttäjän puhelin saa:

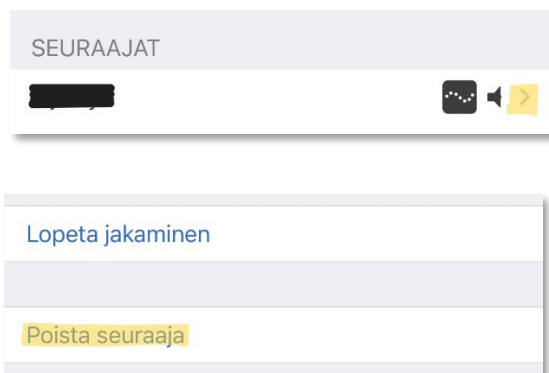
1. Varmista, että puhelin on yhdistetty Wi-Fi:in / mobiiliverkkoon.
2. Sammuta ja käynnistä Bluetooth käyttäjän puhelimesta vähintään 30 sekunnin ajaksi.
3. Sammuta ja käynnistä "Jaa" (pisteistä muodostuva kolmio)  Odota 15 minuuttia.
4. Poista seuraaja ja kutsu hänet uudelleen käyttäjän puhelimen Dexcom-sovelluksessa alla olevien ohjeiden mukaisesti.

Näin poistat seuraajan ja kutsut hänet uudelleen:

iPhone:

Päälaitteessa (Dexcom G6 -sovellus):

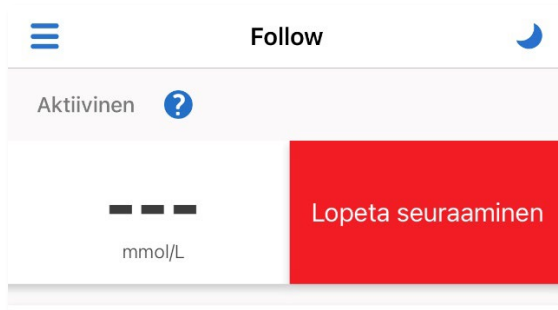
1. Poista seuraaja kohdasta "Jaa" (pisteistä muodostuva kolmio) 



- a. Poista Dexcom G6 -sovellus.
- b. Käynnistä puhelin uudelleen.
- c. Lataa sovellus uudelleen, kirjaudu sisään ja liitä lähetin uudelleen. (Laitteen pyytäessä sensorikoodia on hyvä valita "ei koodia", koska sensorijakso on edelleen aktiivinen pumpussa.)

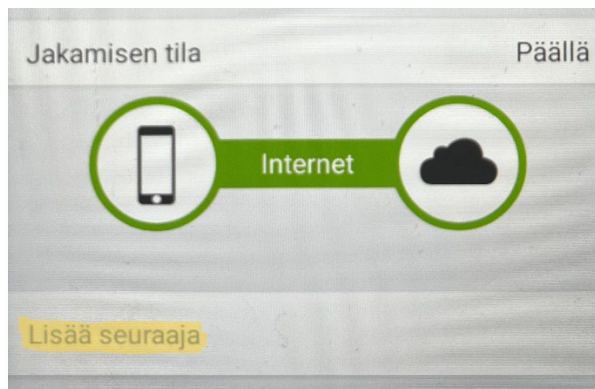
Seuranta-sovelluksessa

1. Poista seurattava. Paina "Takaisin" ja pyyhkäise vasemmalle nähdäksesi vaihtoehdot seurannan lopettamiseksi.



2. Poista seurantasovellus. Puhelimen Asetukset -> Yleiset -> iPhone-tallennustila -> Dexcom Follow -> Poista.
3. Käynnistä puhelin uudelleen.

- **Lähetä uusi kutsu päälaitteelta.**

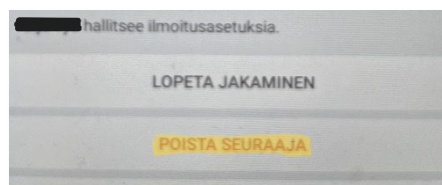


- **Noudata sähköpostissa annettuja ohjeita.**
 - 1) **Asenna sovellus.**
 - 2) **Avaa seurantasovellus sähköpostin kautta ja aloita seuraaminen.**

Android:

- **Päälaitteessa (Dexcom G6 -sovellus):**

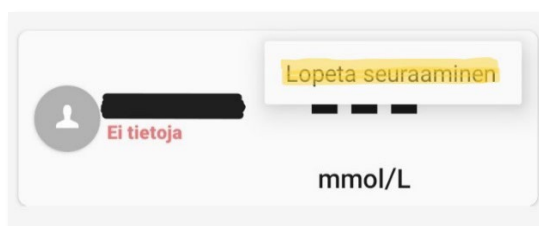
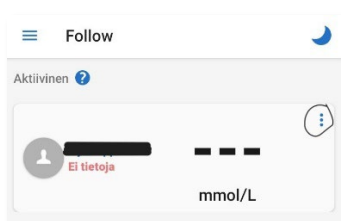
1. Poista seuraaja "Jaa" -valikosta (pisteistä muodostuva kolmio).



2. Poista Dexcom G6 -sovellus.
3. Käynnistä puhelin uudelleen. Lataa sovellus uudelleen, kirjaudu sisään ja yhdistä anturi uudelleen. (Voit valita "ei anturikoodia", koska istunto on edelleen käynnissä pumpussa.)

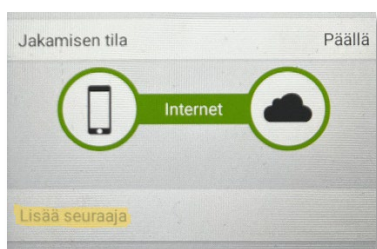
- **Seurantasovelluksessa:**

- Poista seurattava. (Paina seurattavan oikeassa yläkulmassa olevaa kolmea pistettä.)



- Poista seurantasovellus.
- Käynnistä puhelin uudelleen.

- **Lähetä uusi kutsu päälaitteelta.**



- **Noudata sähköpostissa annettuja ohjeita.**

1. Asenna sovellus.
2. Avaa seurantasovellus sähköpostin kautta ja aloita seuraaminen.

Jos olette noudattaneet yllä olevia ohjeita ja ongelma jatkuu, tarvitsemme lisätietoja, jotta voimme raportoida ongelmasta eteenpäin Dexcomille.

Vastatkaa ystävällisesti seuraaviin kysymyksiin ja lähetäkää tiedot osoitteeseen info_fi@rubinmedical.fi

1. Onko käyttäjän Dexcom-sovellukseen tehty päivityksiä tai muutoksia ennen ongelman ilmenemistä?

2. Onko seuraajan Follow-sovellukseen tehty päivityksiä tai muutoksia ennen ongelman ilmenemistä?

3. Dexcom G6 -sovellus:

- Lähettimen ID/sarjanumero
- Puhelinmalli
- Käyttöjärjestelmä (iOS) käyttäjän puhelimessa
- Dexcom G6 -sovelluksen versio

4. Dexcom Follow:

- Puhelinmalli
- Käyttöjärjestelmä (iOS) seuraajan puhelimessa
- Follow-sovelluksen versio