

Vodič za otklanjanje poteškoća za uređaj ACCU-CHEK SmartGuide (3S)

Status objavljivanja:	Objavljeni članci u bazi znanja vodiča za otklanjanje poteškoća
Datum zadnje izmjene:	6. kolovoza 2024.

ACCU-CHEK®

Sadržaj

Dodavanje podataka

[Problem pri dodavanju podataka o kalibraciji](#)

Postavljanje senzora

[Aplikator ne radi ispravno](#)

[Igla aplikatora nije uvučena](#)

[Otežano uklanjanje poklopca aplikatora](#)

Komunikacija – Senzor/aplikacija

[CGM aplikacija prestaje prikazivati CGM podatke](#)

[Komunikacijski problem između CGM aplikacije i CGM senzora](#)

[Obavijest o prekidu veze sa senzorom](#)

Komponenta je očito neispravna

[Aplikator izgleda neispravno](#)

[Neispravne oznake](#)

[Pogrešne ili nepotpune oznake](#)

[Oštećena ambalaža](#)

[Kućište senzora izgleda neispravno](#)

Tijekom uobičajenih radnji

[Neočekivano zatvaranje aplikacije](#)

[Aplikacija ne reagira](#)

[Rok trajanja baterije prekratak \(senzor\)](#)

[Podsjetnik CGM aplikacije ne pojavljuje se kako je očekivano](#)

[Upozorenje/alarm CGM aplikacije ne pojavljuje se kako je očekivano](#)

[Ometajuće tvari](#)

[Pogreška: otkrivena je neovlaštena izmjena](#)

[Upozorenje o otkrivanju niske razine glukoze](#)

[Uporaba izvan odobrenih indikacija](#)

[Aplikacija Predict ne daje obavijest o niskoj razini glukoze na očekivani način](#)

[Neočekivana pojava obavijesti aplikacije Predict o niskoj glukozi](#)

[Pogreška: otkriven je otključani uređaj](#)

[Obavijest da je baterija senzora pri kraju](#)

[Obavijest o isteku senzora](#)

[Sesija senzora je prerano završila](#)

[Obavijest o prestanku rada senzora](#)

[Obavijest da je senzor prehladan](#)

[Obavijest da je senzor pretopao](#)

[Obavijest o odjavi](#)

[Obavijest o neočekivanoj kalibraciji](#)

[Upozorenje o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze](#)

[Upozorenje o otkrivanju vrlo niske razine glukoze](#)

Instaliranje i deinstaliranje

[Aplikaciju nije moguće preuzeti/instalirati](#)

[Aplikacija se ne može deinstalirati](#)

Uklanjanje senzora

[Osjetni element senzora ostao je u koži](#)

[Otežano uklanjanje senzora](#)

Postavljanje

[Obavijest o dostupnoj kalibraciji](#)

[Obavijest da kalibracija nije uspjela](#)

[Obavijest o nedostupnoj kalibraciji](#)

[Senzor se ne može upariti s aplikacijom CGM](#)

Pokretanje

[Aplikacija se ne pokreće / ne otvara se](#)

[Aplikacija se otvara na pogrešnom jeziku](#)

[Aplikacija se ne može pronaći](#)

[CGM aplikacija ne prikazuje se na satu Apple Watch](#)

[Softverska pogreška pri pokretanju](#)

Neopisani problemi

[Nema detalja o navodima](#)

[Problem nije opisan u vodiču za otklanjanje poteškoća](#)

Pregledavanje podataka

[Vrijednosti ugljikohidrata su u pogrešnoj mjernoj jedinici](#)

[Unos u dnevniku CGM aplikacije ne može se uređivati niti brisati](#)

[Podaci su netočni/nedostaju \(grafikon CGM aplikacije\)](#)

[Podaci su netočni/nedostaju \(početni zaslon CGM aplikacije\).](#)

[Podaci su netočni/nedostaju \(dnevnik CGM aplikacije\)](#)

[Podaci su netočni/nedostaju \(izvezeno izvješće aplikacije Predict\)](#)

[Podaci su netočni/nedostaju \(početni zaslon aplikacije Predict\).](#)

[Rezultati su nepravilni \(upitni rezultati\)](#)

[Rezultati su visoki \(upitni rezultati\)](#)

[Rezultati su u pogrešnoj mjernoj jedinici](#)

[Niski rezultati \(upitni rezultati\)](#)

[Rezultati izvan mjernog raspona](#)

[Statistika je netočna/nepotpuna \(CGM aplikacija\)](#)

[Ciljni raspon netočan u CGM aplikaciji](#)

Nošenje senzora

[Ozljeda na mjestu postavljanja](#)

[Senzor ne prianja ispravno.](#)

[Kožna iritacija](#)

Činjenice o proizvodu:

[CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu](#)

[Uobičajeni postupak: Pristup dnevniku događaja aplikacije CGM](#)

[Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora](#)

[Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora](#)

[Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki CGM aplikacije za alarm glukoze](#)

[Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki ciljnog raspona CGM aplikacije](#)

[Uobičajeni postupak: Završetak CGM sesije i početak nove CGM sesije](#)

[Uobičajeni postupak: Prikupljanje informacija](#)

[Uobičajeni postupak: Instaliranje i postavljanje aplikacija CGM i Predict](#)

[Uobičajeni postupak: Upravljanje računom Accu-Chek](#)

[Uobičajeni postupak: Uparivanje CGM senzora s CGM aplikacijom](#)

[Uobičajeni postupak: Dijeljenje CGM podataka sa zdravstvenim djelatnikom](#)

[Uobičajeni postupak: Deinstaliranje aplikacije CGM ili Predict](#)

[Uobičajeni postupak: Ažuriranje CGM aplikacije ili Predict aplikacije](#)

[Prikazane poruke \(aplikacija CGM\)](#)

[Prikazane poruke \(aplikacija Predict\)](#)

Problem pri dodavanju podataka o kalibraciji

Navod: Problem pri dodavanju podataka o kalibraciji



Šifra navoda: B1044

Kategorija: Dodavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009747

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da aplikacija CGM ne prihvaća podatke o kalibraciji ili da ne može dodati vrijednost kalibracije u dnevnik aplikacije CGM.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na obavijest o nedostupnoj kalibraciji

TADA: Idite na [Obavijest o nedostupnoj kalibraciji](#).

AKO: Pritužba se odnosi na obavijest da kalibracija nije uspjela

TADA: Idite na [Obavijest da kalibracija nije uspjela](#).

AKO: Aplikacija CGM prikazuje obavijest Prekinuta veza sa senzorom

TADA: Idite na [Obavijest o prekidu veze sa senzorom](#).

Opis:

Objašnjenje

Kada korisnik uspješno kalibrira senzor, kalibracijska vrijednost se dodaje u dnevnik CGM aplikacije. Moguće je da pozivatelj vidi kalibracijske vrijednosti u dnevniku CGM aplikacije i ima dojam da bi trebao dodati novi unos u dnevnik i označiti ga kao kalibracijsku vrijednost.

Kalibracijsku vrijednost nije moguće dodati u dnevnik pomoću značajke Dodaj unos. Kako bi unio vrijednost kalibracije, korisnik mora pričekati da se pojavi poruka Dostupna kalibracija, a zatim na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnuti **Kalibrirajte sada** da bi prešao na zaslon za kalibriranje aplikacije. Kada korisnik doda i potvrdi vrijednost glukoze u krvi dobivenu pomoću aparata za mjerenje glukoze, aplikacija će poslati kalibracijsku vrijednost senzoru i dodati vrijednost u dnevnik.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o kalibraciji](#)
2. [Ponovni pokušaj kalibracije](#)
3. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Edukacija o kalibraciji

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009860

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Kalibriranje senzora povećava točnost CGM rezultata i omogućuje da se CGM vrijednosti koriste za donošenje odluka o liječenju (primjerice doziranja inzulina).
- Pri kalibriranju senzora korisnik unosi vrijednost glukoze u krvi izmjerenu aparatom za mjerenje glukoze u krvi u CGM aplikaciju kada to aplikacija zatraži.
- Senzor se mora aktivirati i zatim upariti prije kalibracije. Početna kalibracija neophodna je 12 sati nakon aktivacije senzora. Druga kalibracija neophodna je 30 minuta nakon prve kalibracije.
- Vrijednost glukoze koja se upotrebljava za kalibraciju mora biti između 40 i 400 mg/dL (2,2 i 22,2 mmol/L) i treba se unijeti u aplikaciju u roku od 3 minute nakon izvođenja testa glukoze u krvi.

Uputite pozivatelja da otvori početni zaslon CGM aplikacije i provjeri je li prikazana poruka Dostupna kalibracija.

PITANJE: Prikazuje li se poruka Dostupna kalibracija na početnom zaslonu CGM aplikacije?

Ne: Problem je riješen.

Pozovite pozivatelja da nazove ako mu je potrebna pomoć oko kalibracije ako CGM aplikacija zatraži obavljanje kalibracije.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovni pokušaj kalibracije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009924

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Vrijednosti glukoze prikazane u CGM aplikaciji bit će točnije ako korisnik provede kalibraciju dok je njegova razina glukoze u krvi relativno stabilna.
- Korisnik **ne smije** izvoditi kalibraciju neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti.

Uputite pozivatelja da ponovno pokuša kalibrirati senzor:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Kalibrirajte sada**.
2. Testirajte glukozu u krvi pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi. **Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.**
3. Odmah (u roku od 3 minute) unesite rezultat glukoze iz aparata na zaslon aplikacije za kalibriranje.
4. Dodirnite **Spremi**.
5. Provjerite je li vrijednost unesena u aplikaciju jednaka rezultatu prikazanom na aparatu i dodirnite **Potvrdi**.
Napomena: Ako se vrijednosti ne podudaraju, dodirnite **Odustani**. Zatim unesite i potvrdite ispravnu vrijednost.
6. Dodirnite **U redu** na zaslonu Uspješna kalibracija.

PITANJE: Je li kalibracija uspješno dovršena?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Aplikator ne radi ispravno

Navod: Aplikator ne radi ispravno



Šifra navoda: B1016

Kategorija: Postavljanje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009719

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da aplikator ne radi ispravno. Pozivatelj može izjaviti da aplikator nije umetnuo senzor kada je aktiviran. U suprotnom, pozivatelj može izjaviti da je aplikator neočekivano umetnuo senzor, primjerice prije aktivacije.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na poteškoću pri skidanju plavog navojnog poklopca

TADA: Idite na [Otežano uklanjanje poklopca aplikatora](#).

AKO: Kućište aplikatora, poklopac s navojem, igla aplikatora i/ili flaster vidljivo su neispravni ili oštećeni prije postavljanja senzora

TADA: Idite na [Aplikator izgleda neispravno](#).

AKO: Pritužba se odnosi na iglu koja strši iz bijelog aplikatora senzora nakon postavljanja senzora

TADA: Idite na [Igla aplikatora nije uvučena](#).

AKO: Pritužba se odnosi na ozljedu na mjestu primjene

TADA: Idite na [Ozljeda na mjestu postavljanja](#)

Opis:

Objašnjenje

Za uporabu aplikatora senzora, korisnik prvo mora skinuti plavi navojni poklopac s aplikatora. Važno je da prilikom postavljanja senzora korisnik slijedi upute isporučene uz uređaj SmartGuide ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju. Detalje potražite u [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora](#).

Važno: Ako se bijeli aplikator senzora pokvari tijekom postavljanja senzora, igla se možda neće pravilno uvući i može izviriti iz aplikatora. U tom slučaju korisnik treba paziti da ne ozlijedi sebe ili druge.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Potvrda upotrebe aplikatora bez umetanja senzora](#)
2. [Edukacija o radu aplikatora](#)
3. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s aplikatorom\)](#)

Potvrda upotrebe aplikatora bez umetanja senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009847

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Razgovarajte o koracima koje je korisnik već poduzeo prilikom pokušaja postavljanja senzora.

PITANJE: Je li korisnik već skinuo plavi navojni poklopac aplikatora *i* pokušao postaviti senzor na ruku?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite da proizvod više nije sterilan i da ga se ne smije koristiti.

Pomozite pozivatelju da postavi novi uređaj SmartGuide.

Napomena: Ako se problem ponovi, nastavite otklanjanje problema s pomoću novog CGM uređaja.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: *Ako korisnik nije pokušao postaviti senzor*, idite na sljedeće rješenje.

Edukacija o radu aplikatora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009856

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Pomozite pozivatelju da postavi senzor:

1. Odaberite mjesto za postavljanje na stražnjoj strani nadlaktice.
Napomena: Ako tijekom otklanjanja poteškoća uklonite stari senzor i postavite novi, odaberite drugo mjesto postavljanja (primjerice na stražnjoj strani druge ruke) za novi senzor.
2. Ako je mjesto primjene dlakavo, obrijte dlake.
3. Operite mjesto postavljanja kako biste očistili kožu.
4. Dezinficirajte mjesto postavljanja alkoholnom maramicom i pričekajte da se koža potpuno osuši.
5. Držeći uređaj uspravno (tako da je bijeli dio prema gore, a plavi dio prema dolje), lagano okrenite jezičac za povlačenje na uređaju SmartGuide.
Napomena: Ako je jezičac za povlačenje prije uporabe već otvoren, bacite uređaj SmartGuide i upotrijebite novi.
6. Odvrnite plavi navojni poklopac s bijelog aplikatora senzora kako biste otvorili sterilnu barijeru. Osjetit ćete blagi otpor i čut ćete zvuk pucketanja.
7. Odvojite plavi navojni poklopac od bijelog aplikatora sa senzorom.
Napomena: Nemojte dodirivati iglu unutar aplikatora. Nakon što skinete navojni poklopac, nemojte ga vraćati nazad. Ne dirajte unutrašnjost. Ako vam ispadne iz ruke, ili ako nešto kapne na aplikator senzora nakon što skinete plavi navojni poklopac, bacite aplikator senzora i upotrijebite novi. Držite navojni poklopac. Za uparivanje vam je potreban 6-znamenkasti PIN na donjoj naljepnici.
8. Postavite šaku dezinficirane ruke na rame suprotnoj strani. Time ćete lakše zategnuti kožu.
9. Uхватite vanjsko kućište bijelog aplikatora sa senzorom tako da se unutarnja navlaka može slobodno pomicati. Približite aplikator s **donje strane** ruke i postavite ga na mjesto primjene. **Čvrsto pritisnite kako biste potpuno aktivirali aplikator i umetnuli senzor.**
Napomena: Ne dodirujte unutarnji dio bijelog aplikatora sa senzorom. Držite bijeli aplikator senzora za vanjsko kućište.
10. Povucite bijeli aplikator senzora u **istom smjeru bez okretanja ili savijanja**. Prijeđite prstom preko ljepljive podloge i provjerite je li dobro pričvršćena.

PITANJE: Je li pozivatelj uspio postaviti senzor?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide (problem s aplikatorom)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009943

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da se čini da postoji problem s uređajem i pozivatelj treba upotrijebiti novi SmartGuide uređaj.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi novi senzor](#).

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama

podružnice) **Potraživanje:** Senzor, aplikator senzora,

poklopac aplikatora **Šifra rješenja:** Lokalna procjena / prva

razina provjere

Igla aplikatora nije uvučena

Navod: Igla aplikatora nije uvučena



Šifra navoda: B1017

Kategorija: Postavljanje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009720

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da igla ispada iz bijelog aplikatora senzora. Pozivatelj možda kaže da se nakon uporabe igla nije uvukla u bijeli aplikator senzora

Provjera pritužbe:

AKO: Kućište aplikatora, poklopac s navojem, igla aplikatora i/ili flaster vidljivo su neispravni ili oštećeni prije postavljanja senzora

TADA: Idite na [Aplikator izgleda neispravno](#).

Opis:

Objašnjenje

Dok se korisnik priprema za upotrebu aplikatora senzora i nakon što skine plavi navojni poklopac s aplikatora senzora, mogao bi zamijetiti da se vrh igle aplikatora nalazi uvučen unutar bijelog dijela aplikatora senzora. Normalno je da igla bude vidljiva unutar bijelog aplikatora senzora. Korisnik ne smije dodirivati iglu ili unutrašnjost aplikatora senzora. Ne smije pokušavati vratiti plavi navojni poklopac na bijeli aplikator senzora nakon što se skine jer bi mogao saviti iglu i dovesti do ozljede prilikom postavljanja senzora.

Važno je da prilikom postavljanja senzora korisnik slijedi upute isporučene uz uređaj SmartGuide ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju. Detalje potražite u [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora](#).

Važno: Ako se bijeli aplikator senzora pokvari tijekom postavljanja senzora, igla se možda neće pravilno uvući i može izviriti iz aplikatora. U tom slučaju korisnik treba paziti da ne ozlijedi sebe ili druge.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Provjera strši li igla aplikatora senzora](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s aplikatorom\)](#)

Provjera strši li igla aplikatora senzora

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009841

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite:

- Nakon uklanjanja plavog navojnog poklopca s aplikatora senzora, normalno je da igla aplikatora bude vidljiva unutar bijelog aplikatora senzora.
- Ako se bijeli aplikator sa senzorom pokvari tijekom postavljanja senzora, igla se možda neće pravilno uvući i može izviriti kroz bijeli aplikator.

PITANJE: Nakon razgovora o pritužbama, je li pozivatelj potvrdio da igla izvire iz bijelog aplikatora senzora?

Ne: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide (problem s aplikatorom)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009943

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da se čini da postoji problem s uređajem i pozivatelj treba upotrijebiti novi SmartGuide uređaj.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi novi senzor](#).

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama

podružnice) **Potraživanje:** Senzor, aplikator senzora,

poklopac aplikatora **Šifra rješenja:** Lokalna procjena / prva

razina provjere

Otežano uklanjanje poklopca aplikatora

Navod: Otežano uklanjanje poklopca aplikatora



Šifra navoda: B1015

Kategorija: Postavljanje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009718

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da je teško ukloniti plavi navojni poklopac s aplikatora.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na neispravan rad aplikatora nakon skidanja plavog navojnog poklopca
TADA: Idite na [Aplikator ne radi ispravno](#).

AKO: Plavi navojni poklopac očito je neispravan ili oštećen
TADA: Idite na [Aplikator izgleda neispravno](#).

Opis:

Objašnjenje

Jezičac na povlačenje mora se lagano odvojiti prije nego što se plavi navojni poklopac može odvojiti od aplikatora senzora. Da bi uklonio plavi navojni poklopac, korisnik ga treba okrenuti u smjeru prikazanom u uputama priloženim uz CGM uređaj ili u vodiču za CGM aplikaciju sve dok se ne pojavi lagani otpor i začuje zvuk pucanja, što označava da je senzorska barijera otvorena. Korisnik zatim treba čvrsto povući plavi navojni poklopac s aplikatora senzora kako bi ga skinuo.

Pri otvaranju plavog navojnog poklopca korisnik treba pripaziti na sljedeće:

- Nemojte dodirivati unutrašnjost aplikatora, uključujući iglu. (Igla je vidljiva unutar bijelog dijela aplikatora senzora nakon što se s nje ukloni plavi navojni poklopac; to je normalno.)
- nemojte pokušavati vratiti plavi navojni poklopac na aplikator nakon što ga skinete
- pregledajte unutrašnjost aplikatora; bacite proizvod ako otkrijete oštećenje

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o uklanjanju plavog navojnog poklopca](#)
2. [Upućivanje korisnika da zatraži pomoć pri skidanju plavog navojnog poklopca](#)
3. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s aplikatorom\)](#)

Edukacija o uklanjanju plavog navojnog poklopca

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009858

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da će korisnik morati postaviti senzor nakon što skine plavi navojni poklopac s aplikatora. Prije nastavka provjerite je li korisnik dobro odabrao i pripremio mjesto postavljanja. (Upute potražite u [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora.](#))

Pomozite pozivatelju da skine plavi navojni poklopac s aplikatora:

1. Držeći uređaj uspravno (tako da je bijeli dio prema gore, a plavi dio prema dolje), lagano okrenite jezičac za povlačenje na uređaju SmartGuide.
Napomena: Ako je jezičac za povlačenje prije uporabe već otvoren, bacite uređaj SmartGuide i upotrijebite novi.
2. Odvrnite plavi navojni poklopac s bijelog aplikatora senzora kako biste otvorili sterilnu barijeru. Osjetit ćete blagi otpor i čut ćete zvuk pucketanja.
3. Odvojite plavi navojni poklopac od bijelog aplikatora sa senzorom.
Napomena: Nemojte dodirivati iglu unutar aplikatora. Nakon što skinete navojni poklopac, nemojte ga vraćati nazad. Ne dirajte unutrašnjost. Ako vam ispadne iz ruke, ili ako nešto kapne na aplikator senzora nakon što skinete plavi navojni poklopac, bacite aplikator senzora i upotrijebite novi. Držite navojni poklopac. Za uparivanje vam je potreban 6-znamenkasti PIN na donjoj naljepnici.

PITANJE: Može li pozivatelj ukloniti plavi navojni poklopac s aplikatora?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi senzor](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Upućivanje korisnika da zatraži pomoć pri skidanju plavog navojnog poklopca

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009779

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima nekoga tko mu može pomoći, objasnite toj osobi kako da skine plavi navojni poklopac s aplikatora:

1. Držeći uređaj uspravno (tako da je bijeli dio prema gore, a plavi dio prema dolje), lagano okrenite jezičac za povlačenje na uređaju SmartGuide.
Napomena: Ako je jezičac za povlačenje prije uporabe već otvoren, bacite uređaj SmartGuide i upotrijebite novi.
2. Odvrnite plavi navojni poklopac s bijelog aplikatora senzora kako biste otvorili sterilnu barijeru. Osjetit ćete blagi otpor i čut ćete zvuk pucketanja.
3. Odvojite plavi navojni poklopac od bijelog aplikatora sa senzorom.
Napomena: Nemojte dodirivati iglu unutar aplikatora. Nakon što skinete navojni poklopac, nemojte ga vraćati nazad. Ne dirajte unutrašnjost. Ako vam ispadne iz ruke, ili ako nešto kapne na aplikator senzora nakon što skinete plavi navojni poklopac, bacite aplikator senzora i upotrijebite novi. Držite navojni poklopac. Za uparivanje vam je potreban 6-znamenasti PIN na donjoj naljepnici.

PITANJE: Može li netko pomoći pozivatelju / može li ta osoba ukloniti plavi navojni poklopac s aplikatora?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da postavi senzor.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide (problem s aplikatorom)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009943

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da se čini da postoji problem s uređajem i pozivatelj treba upotrijebiti novi SmartGuide uređaj.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi novi senzor](#).

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama
podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac
aplikatora

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

CGM aplikacija prestaje prikazivati CGM podatke

Navod: CGM aplikacija prestaje prikazivati CGM podatke



Šifra navoda: B1043

Kategorija: Komunikacija – Senzor/aplikacija

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009746

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da CGM aplikacija više ne prikazuje rezultate CGM-a na početnom zaslonu.

Provjera pritužbe:

Provjerite početni zaslon CGM aplikacije i dnevnik događaja (dodirnite **Izbornik > Dnevnik događaja**) i sve nedavne obavijesti ili alarme koji bi mogli objasniti zašto CGM aplikacija više ne prikazuje rezultat CGM-a na početnom zaslonu. Ako se pojavi bilo koji od sljedećih događaja, idite na pridruženu temu za otklanjanje poteškoća:

- [Prekinuta veza sa senzorom](#)
- [Senzor ne radi](#)
- [Baterija senzora pri kraju](#)
- [Senzor je istekao](#)
- [Senzor je prehladan](#)
- [Senzor je pretopao](#)
- [Odjavljeni ste](#)

Opis:

Objašnjenje

Kada je senzor uparen s aplikacijom CGM i ako senzor komunicira s aplikacijom, aplikacija prima podatke o glukozi iz senzora svakih 5 minuta.

Trenutna vrijednost glukoze primljena iz senzora prikazuje se na početnom zaslonu aplikacije CGM. Općenito se pojavljuje brojčana vrijednost iznad jedinice mjere (mg/dL ili mmol/L). Pod bilo kojim od sljedećih uvjeta brojčana vrijednost se ne prikazuje:

- Ako je rezultat veći od raspona mjerenja uređaja (> 400 mg/dL ili 22,2 mmol/L), pojavljuje se HI umjesto brojčane vrijednosti.

- Ako je rezultat manji od raspona mjerenja (< 40 mg/dL ili 2,2 mmol/L), umjesto brojčane vrijednosti pojavljuje se LO.
- Ako je senzor bio uparen s aplikacijom CGM tijekom razdoblja zagrijavanja senzora, umjesto numeričke vrijednosti prikazuju se crtice.

Sljedeći čimbenici mogu uzrokovati da se rezultati CGM-a ne prikazuju na početnom zaslonu aplikacije:

- Senzor nije uparen s aplikacijom.
- Senzor je izgubio vezu s aplikacijom. (Na primjer, Bluetooth je isključen na mobilnom uređaju ili je mobilni uređaj izvan dometa senzora.)
- Senzor se zagrijava.
Napomena: Ako se senzor zagrijava nakon uparivanja, na vrhu početnog zaslona pojavljuje se *Vrijednosti glukoze nedostupne*, a ispod grafikona se pojavljuje *Senzor se zagrijava*.
- Senzor je prehladan ili pretopao.
- Sesija CGM-a je završila / senzoru je istekao rok.
- Baterija senzora za CGM se ispraznila.
- Korisnik se odjavio sa svojeg Accu-Chek računa.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o vrijednosti HI ili LO CGM](#)
2. [Provjera poruke o zagrijavanju senzora](#)
3. [Premještanje mobilnog uređaja i čekanje da se komunikacija nastavi](#)
4. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje](#)
5. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Edukacija o vrijednosti HI ili LO CGM

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009876

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Da li se pozivatelju prikazuje *HI* ili *LO* umjesto numeričke vrijednosti CGM na početnom zaslonu CGM aplikacije?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Ako je rezultat veći od raspona mjerenja uređaja (> 400 mg/dL ili $22,2$ mmol/L), pojavljuje se *HI* umjesto brojčane vrijednosti.
- Ako je rezultat manji od raspona mjerenja (< 40 mg/dL ili $2,2$ mmol/L), umjesto brojčane vrijednosti pojavljuje se *LO*.
- Čini se da CGM senzor i aplikacija funkcioniraju kao što se očekuje.

Uputite pozivatelja da reagira na bilo koji simptom visoke ili niske razine glukoze u krvi prema preporuci zdravstvenog djelatnika.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera poruke o zagrijavanju senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009799

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da ide na početni zaslon CGM aplikacije.

PITANJE: Da li se poruka Zagrijavanje senzora pojavljuje na početnom zaslonu CGM aplikacije (ispod grafikona)?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Senzor se treba zagrijavati 1 sat nakon postavljanja prije nego što može početi prikazivati CGM rezultate na početnom zaslonu CGM aplikacije.
- Kada se senzor zagrijava nakon uparivanja, na vrhu početnog zaslona pojavljuje se *Vrijednosti glukoze nedostupne*, a ispod grafikona se pojavljuje *Senzor se zagrijava*.
- Nakon razdoblja zagrijavanja senzor će slati rezultate CGM-a u aplikaciju CGM svakih 5 minuta. ●Čini se da CGM senzor i aplikacija funkcioniraju kao što se očekuje.

Recite pozivatelju da nazove ako CGM aplikacija ne počne prikazivati CGM rezultate nakon završetka razdoblja zagrijavanja od 1 sata.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Premještanje mobilnog uređaja i čekanje da se komunikacija nastavi

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009915

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjeri jesu li mobilni uređaj i senzor postavljeni jedan blizu drugoga.
2. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
3. Pričeka do 5 minuta da se vidjelo je li komunikacija obnovljena između senzora i CGM aplikacije.

PITANJE: Da li se CGM vrijednost prikazuje na početnom zaslonu CGM aplikacije u roku od 5 minuta?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da senzor i CGM aplikacija ponovno komuniciraju. Naglasite

korisniku da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009920

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Isključite mobilni uređaj.
2. Pričekajte najmanje 1 minutu nakon što se mobilni uređaj isključi.
3. Ponovo pokrenite mobilni uređaj.
4. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.
5. Neka korisnik ponovi radnje koje inače izvodi kada se čini da su aplikacija ili mobilni uređaj zamrznuti ili usporeni ili kad aplikacija prestane funkcionirati.

Napomena: Ako je prikladno, podsjetite pozivatelja da treba pričekati da se radnje dovrše.

PITANJE: Jesu li se radnje dovršile i čini li se da aplikacija normalno reagira?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Komunikacijski problem između CGM aplikacije i CGM senzora

Navod: Komunikacijski problem između CGM aplikacije i senzora



Šifra navoda: B1042

Kategorija: Komunikacija – Senzor/aplikacija

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009745

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da je CGM mjerenje započelo, ali CGM aplikacija i CGM senzor više ne komuniciraju. Pozivatelj može navesti da se CGM podaci više ne prikazuju na početnom zaslonu CGM aplikacije.

Provjera pritužbe:

AKO: Aplikacija prikazuje poruku da je prekinuta veza sa senzorom

TADA: Idite na [Obavijest o prekidu veze sa senzorom](#).

Opis:

Objašnjenje

CGM aplikacija komunicira sa senzorom svakih 5 minuta. Kako bi se uspostavila komunikacija, mobilni uređaj i senzor moraju se nalaziti u vidokrugu do 6 metara (20 stopa). Ako je aplikacija ugašena na mobilnom uređaju, ona ne može primiti CGM rezultate i upozorenja.

Ako je komunikacija putem bežične Bluetooth tehnologije isključena na mobilnom uređaju, aplikacija ne može komunicirati sa senzorom. Ako je Bluetooth bežična tehnologija isključena, iOS uređaji prikazuju zasivljenu ikonu Bluetooth (🔴) u kontrolnom centru, a Android uređaji prikazuju zasivljenu ikonu Bluetooth (🔴) u brzim postavkama. Kada je isključena komunikacija putem tehnologije bežičnog povezivanja Bluetooth, ikona veze obično je zasivljena. Oblik ikone može varirati ovisno o korisničkom sučelju i proizvođaču mobilnog uređaja.

Ako je uključen zrakoplovni način rada, Bluetooth se automatski isključuje i aplikacija ne može komunicirati sa senzorom. Kada je uključen zrakoplovni način rada, iOS uređaji u kontrolnom centru prikazuju narančastu ikonu aviona (🛩️), a Android uređaji u brzim postavkama prikazuju plavu ikonu aviona (🛩️). Kako biste bili sigurni da aplikacija može komunicirati sa senzorom dok je uključen zrakoplovni način rada, korisnik bi trebao ponovno uključiti Bluetooth.

Uključivanje bežične tehnologije Bluetooth u zrakoplovnom načinu rada:

1. Otvorite brze postavke tako da prijedete prstom na zaslonu s gornjeg desnog kuta prema dolje (na iOS uređajima) ili s vrha zaslona (na Android uređajima).
2. Dodirnite ikonu Bluetooth da biste uključili komunikaciju.

Napomena: Bluetooth se također može uključiti na sljedeći način:

- Na iOS uređaju dodirnite **Postavke > Bluetooth**, a zatim dodirnite gumb Bluetooth (tako da se pozadina prikaže zelenom bojom).
- Na uređaju sa sustavom Android dodirnite **Postavke > Veze**, a zatim gumb za uključivanje Bluetootha (tako da se pozadina prikaže plavom bojom).

Ako je na mobitelu uključen režim uštede energije, neki pozadinski procesi su onemogućeni kako bi se uštedjela snaga baterije. Način rada za uštedu energije može utjecati na komunikaciju sa senzorom. Kad je na iOS uređaju uključena ušteda energije, uređaj prikazuje na statusnoj traci žutu ikonu baterije (). Kada je uključena ušteda energije na Android uređaju, ikona baterije prikazana na statusnoj traci može biti posebne boje i/ili imati simbol kao što je znak plus (+) ili trokut preko njega.

Napomena: Neki proizvođači mobilnih uređaja onemogućuju pozadinske procese čak i kada je isključen način rada za uštedu energije.

Za isključivanje načina rada za uštedu energije na iOS uređaju treba napraviti sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke > Baterija**.
2. Dodirnite preklopni gumb *Štedni način rada* da bi pozadina izgledala sivo.

Za isključivanje načina rada za uštedu energije na Android uređaju treba napraviti sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke > Održavanje uređaja > Baterija > Ušteda energije**.
2. Isključite opciju uštede energije.

Napomena: Opcija uštede energije razlikuje se ovisno o pojedinom modelu mobilnog uređaja.

Ako se veza senzora s aplikacijom izgubi, senzor će pohranjivati podatke do 8 sati. Da bi se izbjegao gubitak podataka, veza se mora obnoviti i podaci će se prenijeti sa senzora na aplikaciju prije nego što se baterija senzora isprazni.

Alarm za prekid veze sa senzorom može se uključiti tako da aplikacija CGM prikazuje alarm kada više ne može komunicirati s uparenim senzorom. Alarm izgubljene veze senzora se automatski uključuje kad je uključen bilo koji od alarma za glukozu.

Za provjeru ili promjenu postavki alarma izgubljene veze sa senzorom:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Izgubljena veza senzora**.
2. Da biste uključili ili isključili taj alarm, dodirnite preklopni gumb.
3. Ako isključite alarm, dodirnite **Onemogući** za potvrdu.
4. Dodirnite < za povratak na izbornik.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun \(komunikacijski problem\)](#)
2. [Provjera problema sa senzorom u dnevniku događaja](#)
3. [Provjera Bluetooth postavke mobilnog uređaja](#)
4. [Provjera načina uštede energije mobilnog uređaja](#)
5. [Isključivanje i ponovno uključivanje Bluetootha](#)
6. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije \(komunikacijski problem\)](#)
7. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun (komunikacijski problem)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009819

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjeriti je li CGM aplikacija pokrenuta na mobilnom uređaju (u pozadini ili u prvom planu).
2. Otvoriti CGM aplikaciju dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.
3. **Ako se to od njega zatraži**, da se prijavi na račun Accu-Chek:
 - a. U aplikaciji CGM treba dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
 - b. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.
 - c. Aplikacija će od vas zatražiti da provjerite svoj ciljni raspon i postavke alarma za glukozu ako niste bili prijavljeni neko vrijeme. Dodirnite **U redu** za nastavak.

PITANJE: Je li aplikacija bila pokrenuta (u prvom planu ili u pozadini) i je li se korisnik prijavio na svoj račun Accu-Chek prije otklanjanja poteškoća?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Ako je uključen neobavezni alarm za prekid veze sa senzorom, u CGM aplikaciji prikazuje se obavijest *Prekinuta veza sa senzorom* kada aplikacija više ne može komunicirati sa senzorom.
- Ako je CGM aplikacija pokrenuta u pozadini, obavijest *Prekinuta veza sa senzorom* prikazuje se 10 minuta nakon gubitka Bluetooth veze između senzora i aplikacije. To je kašnjenje korisno kako bi se izbjeglo upozorenje o privremenom prekidu veze koje se može samo riješiti.
- Prelazak prstom preko zatvorene aplikacije na iOS uređaju zaustavlja aplikaciju; više se ne pokreće i ne može slati obavijesti i alarme.
- Kad prijedete prstom preko zatvorene aplikacije na Android uređaju, aplikacija će raditi u pozadini.
- Ako se korisnik namjerno odjavio sa svojeg računa Accu-Chek putem aplikacije Predict ili aplikacije CGM, mora se ponovno prijaviti na račun Accu-Chek za aplikaciju CGM kako bi primao CGM podatke sa senzora, upozorenja na glukozu i podsjetnike na istek senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera problema sa senzorom u dnevniku događaja

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009789

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Dnevnik događaja** (u odjeljku *CGM senzor*).
2. Provjerite jesu li neki od sljedećih događaja, koji ukazuju na problem sa senzorom, prijavljeni u vrijeme kada je uočen problem u komunikaciji:
 - Senzor ne radi
 - Baterija senzora pri kraju

PITANJE: Sadrži li dnevnik događaja događaj koji ukazuje na problem sa senzorom?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite da se čini da je senzor prestao funkcionirati.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera Bluetooth postavke mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009803

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Otvorite brze postavke tako da prijedete prstom na zaslonu s gornjeg desnog kuta prema dolje (na iOS uređajima) ili s vrha zaslona (na Android uređajima).
2. Provjerite je li Bluetooth uključen (ikona Bluetooth je plava ili bijela, što znači da je omogućen).

PITANJE: Je li Bluetooth isključen (ikona Bluetooth je zasivljena) na mobilnom uređaju?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da dodirne ikonu Bluetooth za uključivanje Bluetootha.

Objasnite da će možda trebati do 5 minuta da aplikacija CGM i senzor ponovno uspostave komunikaciju.

Naglasite pozivatelju da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera načina uštede energije mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009806

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri izgled ikone baterije na svom mobilnom uređaju. Kad je na iOS uređaju uključena ušteda energije, uređaj prikazuje na statusnoj traci žutu ikonu baterije. Kada je uključena ušteda energije na Android uređaju, ikona baterije prikazana na statusnoj traci može biti posebne boje i/ili imati simbol kao što je znak plus (+) ili trokut preko njega.

PITANJE: Da li ikona baterije mobilnog uređaja ukazuje na to da je uključen način rada za uštedu energije?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Način rada za uštedu energije uključen je na mobilnom uređaju.
- Način rada za uštedu energije može utjecati na komunikaciju sa senzorom.
- Pozivatelj bi trebao isključiti način rada za uštedu energije i pričekati do 5 minuta da CGM aplikacija i senzor ponovno uspostave komunikaciju.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da isključi način rada za uštedu energije.

Za isključivanje načina rada za uštedu energije na iOS uređaju treba napraviti sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke > Baterija**.
2. Dodirnite preklopni gumb *Štedni način rada* da bi pozadina izgledala sivo.

Za isključivanje načina rada za uštedu energije na Android uređaju treba napraviti sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke > Održavanje uređaja > Baterija > Ušteda energije**.
2. Isključite opciju uštede energije.

Napomena: Opcija uštede energije razlikuje se ovisno o pojedinom modelu mobilnog uređaja.

Naglasite korisniku da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).

- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Isključivanje i ponovno uključivanje Bluetootha

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009949

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Otvorite brze postavke tako da prijedete prstom na zaslonu s gornjeg desnog kuta prema dolje (na iOS uređajima) ili s vrha zaslona (na Android uređajima).
2. Dodirnite ikonu Bluetooth da biste isključili Bluetooth (ikona Bluetooth je zasivljena).
3. Ponovo dodirnite ikonu Bluetooth da biste uključili Bluetooth (ikona Bluetooth je plava).
4. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
5. Pričekajte do 5 minuta da se obnovi komunikacija između CGM aplikacije i senzora.

PITANJE: Da li se CGM vrijednost prikazuje na početnom zaslonu CGM aplikacije u roku od 5 minuta?

Da: Problem je riješen.

Naglasite korisniku da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije (komunikacijski problem)

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009919

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Isključite mobilni uređaj.
2. Ponovo pokrenite mobilni uređaj.
3. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.
4. Pričekajte do 5 minuta da se obnovi komunikacija između CGM aplikacije i senzora.

PITANJE: Da li se CGM vrijednost prikazuje na početnom zaslonu CGM aplikacije u roku od 5 minuta?

Da: Problem je riješen.

Naglasite korisniku da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Obavijest o prekidu veze sa senzorom

Navod: Obavijest o prekidu veze sa senzorom



Šifra navoda: B1041

Kategorija: Komunikacija – Senzor/aplikacija

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009744

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije: „Prekinuta veza sa senzorom”.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Kada se CGM senzor upari s CGM aplikacijom i senzor dovrši svoje jednosatno razdoblje zagrijavanja, senzor šalje vrijednosti CGM aplikaciji svakih 5 minuta.

Ako je uključen neobavezni alarm za prekid veze sa senzorom, u CGM aplikaciji prikazuje se obavijest Prekinuta veza sa senzorom kada aplikacija više ne može komunicirati sa senzorom. Ako je CGM aplikacija pokrenuta u pozadini, obavijest Prekinuta veza sa senzorom prikazuje se 10 minuta nakon gubitka Bluetooth veze između senzora i aplikacije. To je kašnjenje korisno kako bi se izbjeglo upozorenje za korisnika o privremenom prekidu veze koje se može samo riješiti.

Osim toga, ako je aplikacija zatvorena dok je CGM sesija u tijeku, poruka Prekinuta veza sa senzorom pojavljuje se kao obavijest mobilnog uređaja (ako su obavijesti omogućene). Ova poruka se prikazuje bez obzira da li je uključen alarm izgubljene veze sa senzorom. Kada je aplikacija zatvorena, aplikacija ne može primiti CGM rezultate i upozorenja. Preporučuje se da korisnik sve vrijeme CGM aplikaciju ima pokrenutu (u prvom planu ili u pozadini).

Mogući uzroci obavijesti Prekinuta veza sa senzorom uključuju sljedeće:

- Aplikacija je zatvorena na mobilnom uređaju te ne može primiti CGM rezultate i upozorenja.
- Isključen je Bluetooth na mobilnom uređaju na kojem je aplikacija pokrenuta.
- Način rada za uštedu energije uključen je na mobilnom uređaju.

- Mobilni uređaj je izvan dometa senzora. Kako bi primio informacije sa senzora, mobilni uređaj mora se nalaziti u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).

Napomena: Za neke Android uređaje upotreba načina uštede energije može dovesti do ponavljanja obavijesti o prekidu veze sa senzorom, iako senzor i dalje komunicira s CGM aplikacijom.

Ako se veza senzora s aplikacijom izgubi, senzor će pohranjivati podatke do 8 sati. Kako bi se izbjegao gubitak podataka, veza se mora obnoviti prije nego što se baterija senzora isprazni kako bi se podaci mogli automatski prenijeti sa senzora na aplikaciju.

Aplikacija možda neće uvijek moći prikazati vrijednosti glukoze. Korisnik treba osigurati pristup alternativnoj metodi testiranja glukoze, kao što je aparat za mjerenje glukoze u krvi.

Napomena: Alarm izgubljene veze senzora automatski se aktivira kada korisnik uključi alarme za glukozu. Preporučljivo je da korisnik ostavi alarm uključen kako bi mogao primati alarme za glukozu kad se veza između senzora i aplikacije izgubi.

Za provjeru ili promjenu postavki alarma izgubljene veze sa senzorom:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Izgubljena veza senzora**.
2. Da biste uključili ili isključili taj alarm, dodirnite preklopni gumb.
3. Ako isključite alarm, dodirnite **Onemogućiti** za potvrdu.
4. Dodirnite < za povratak na izbornik.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun \(komunikacijski problem\)](#)
2. [Provjera stanja prekida veze sa senzorom](#)
3. [Provjera Bluetooth postavke mobilnog uređaja](#)
4. [Provjera načina uštede energije mobilnog uređaja](#)
5. [Isključivanje i ponovno uključivanje Bluetootha](#)
6. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije \(komunikacijski problem\)](#)
7. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun (komunikacijski problem)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009819

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjeriti je li CGM aplikacija pokrenuta na mobilnom uređaju (u pozadini ili u prvom planu).
2. Otvoriti CGM aplikaciju dodirom ikone aplikacije na mobilnom uređaju.
3. **Ako se to od njega zatraži**, da se prijavi na račun Accu-Chek:
 - a. U aplikaciji CGM treba dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
 - b. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.
 - c. Aplikacija će od vas zatražiti da provjerite svoj ciljni raspon i postavke alarma za glukozu ako niste bili prijavljeni neko vrijeme. Dodirnite **U redu** za nastavak.

PITANJE: Je li aplikacija bila pokrenuta (u prvom planu ili u pozadini) *i* je li se korisnik prijavio na svoj račun Accu-Chek prije otklanjanja poteškoća?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Ako je uključen neobavezni alarm za prekid veze sa senzorom, u CGM aplikaciji prikazuje se obavijest *Prekinuta veza sa senzorom* kada aplikacija više ne može komunicirati sa senzorom.
- Ako je CGM aplikacija pokrenuta u pozadini, obavijest *Prekinuta veza sa senzorom* prikazuje se 10 minuta nakon gubitka Bluetooth veze između senzora i aplikacije. To je kašnjenje korisno kako bi se izbjeglo upozorenje o privremenom prekidu veze koje se može samo riješiti.
- Prelazak prstom preko zatvorene aplikacije na iOS uređaju zaustavlja aplikaciju; više se ne pokreće i ne može slati obavijesti i alarme.
- Kad prijedete prstom preko zatvorene aplikacije na Android uređaju, aplikacija će raditi u pozadini.
- Ako se korisnik namjerno odjavio sa svojeg računa Accu-Chek putem aplikacije Predict ili aplikacije CGM, mora se ponovno prijaviti na račun Accu-Chek za aplikaciju CGM kako bi primao CGM podatke sa senzora, upozorenja na glukozu i podsjetnike na istek senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera stanja prekida veze sa senzorom

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009844

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Idite na početni zaslon CGM aplikacije i provjerite je li poruka o prekidu veze sa senzorom još uvijek prikazana.
2. *Ako se poruka Prekinuta veza sa senzorom i dalje prikazuje*, provjerite jesu li mobilni uređaj i senzor blizu jedan drugome i pričekajte do 5 minuta da biste vidjeli je li komunikacija obnovljena.

PITANJE: Da li se poruka Prekinuta veza sa senzorom i dalje prikazuje na početnom zaslonu CGM aplikacije nakon 5 minuta?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite da senzor i CGM aplikacija ponovno komuniciraju.

Naglasite pozivatelju da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Provjera Bluetooth postavke mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009803

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Otvorite brze postavke tako da prijedete prstom na zaslonu s gornjeg desnog kuta prema dolje (na iOS uređajima) ili s vrha zaslona (na Android uređajima).
2. Provjerite je li Bluetooth uključen (ikona Bluetooth je plava ili bijela, što znači da je omogućen).

PITANJE: Je li Bluetooth isključen (ikona Bluetooth je zasivljena) na mobilnom uređaju?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da dodirne ikonu Bluetooth za uključivanje Bluetootha.

Objasnite da će možda trebati do 5 minuta da aplikacija CGM i senzor ponovno uspostave komunikaciju.

Naglasite pozivatelju da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera načina uštede energije mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009806

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri izgled ikone baterije na svom mobilnom uređaju. Kad je na iOS uređaju uključena ušteda energije, uređaj prikazuje na statusnoj traci žutu ikonu baterije. Kada je uključena ušteda energije na Android uređaju, ikona baterije prikazana na statusnoj traci može biti posebne boje i/ili imati simbol kao što je znak plus (+) ili trokut preko njega.

PITANJE: Da li ikona baterije mobilnog uređaja ukazuje na to da je uključen način rada za uštedu energije?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Način rada za uštedu energije uključen je na mobilnom uređaju.
- Način rada za uštedu energije može utjecati na komunikaciju sa senzorom.
- Pozivatelj bi trebao isključiti način rada za uštedu energije i pričekati do 5 minuta da CGM aplikacija i senzor ponovno uspostave komunikaciju.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da isključi način rada za uštedu energije.

Za isključivanje načina rada za uštedu energije na iOS uređaju treba napraviti sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke > Baterija**.
2. Dodirnite preklopni gumb *Štedni način rada* da bi pozadina izgledala sivo.

Za isključivanje načina rada za uštedu energije na Android uređaju treba napraviti sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke > Održavanje uređaja > Baterija > Ušteda energije**.
2. Isključite opciju uštede energije.

Napomena: Opcija uštede energije razlikuje se ovisno o pojedinom modelu mobilnog uređaja.

Naglasite korisniku da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Isključivanje i ponovno uključivanje Bluetootha

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009949

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Otvorite brze postavke tako da prijedete prstom na zaslonu s gornjeg desnog kuta prema dolje (na iOS uređajima) ili s vrha zaslona (na Android uređajima).
2. Dodirnite ikonu Bluetooth da biste isključili Bluetooth (ikona Bluetooth je zasivljena).
3. Ponovo dodirnite ikonu Bluetooth da biste uključili Bluetooth (ikona Bluetooth je plava).
4. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
5. Pričekajte do 5 minuta da se obnovi komunikacija između CGM aplikacije i senzora.

PITANJE: Da li se CGM vrijednost prikazuje na početnom zaslonu CGM aplikacije u roku od 5 minuta?

Da: Problem je riješen.

Naglasite korisniku da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije (komunikacijski problem)

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009919

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Isključite mobilni uređaj.
2. Ponovo pokrenite mobilni uređaj.
3. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.
4. Pričekajte do 5 minuta da se obnovi komunikacija između CGM aplikacije i senzora.

PITANJE: Da li se CGM vrijednost prikazuje na početnom zaslonu CGM aplikacije u roku od 5 minuta?

Da: Problem je riješen.

Naglasite korisniku da se treba pobrinuti za sljedeće:

- Aplikacija CGM treba neprekidno raditi na mobilnom uređaju i korisnik treba biti prijavljen na svoj račun Accu-Chek.
- Mobilni uređaj treba se nalaziti unutar komunikacijskog raspona senzora – u vidokrugu do 6 metara (20 stopa).
- Bluetooth treba biti uključen čak i kada je mobilni uređaj u zrakoplovnom načinu rada.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Aplikator izgleda neispravno

Navod: Aplikator izgleda neispravno



Šifra navoda: B1058

Kategorija: Komponenta je očito neispravna

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009765

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Kućište aplikatora CGM senzora, zakretna kapica, igla aplikatora, senzorni element i/ili adhezivni flaster očito su neispravni ili oštećeni prije postavljanja senzora.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na poteškoću pri skidanju navojnog poklopca aplikatora

TADA: Idite na [Otežano uklanjanje poklopca aplikatora](#).

AKO: Pritužba se odnosi na poteškoće pri uporabi aplikatora za postavljanje senzora

TADA: Idite na [Aplikator ne radi ispravno](#).

AKO: Pritužba se odnosi na iglu koja strši iz bijelog aplikatora senzora nakon postavljanja senzora

TADA: Idite na [Iгла aplikatora nije uvučena](#).

Opis:

Objašnjenje

Moguće pritužbe uključuju:

- Kućište aplikatora senzora je izgrebano, napuknuto, slomljeno ili je promijenilo boju.
- Navojni poklopac je labav ili odvojen, ili je jezičac na povlačenje otvoren ili strši.
- Nakon što skinete navojni poklopac, vidi se da je savijena igla aplikatora unutar bijelog dijela aplikatora senzora.
- Nakon što skinete navojni poklopac, vidi se da je osjetilni element unutar igle aplikatora nepravilno je poravnat.
- Nakon što skinete navojni poklopac, vidi se da je ljepljivi flaster unutar bijelog dijela aplikatora senzora onečišćen ili je oštećen.

Dok se korisnik priprema za upotrebu aplikatora senzora i nakon što skine plavi navojni poklopac s aplikatora senzora, mogao bi zamijetiti da se vrh igle aplikatora nalazi uvučen unutar bijelog dijela aplikatora senzora. Normalno je da igla bude vidljiva unutar bijelog aplikatora senzora. Korisnik ne smije dodirivati iglu ili unutrašnjost aplikatora senzora. Korisnik ne smije pokušavati vratiti plavi navojni poklopac na bijeli aplikator senzora nakon što ga skine.

Važno je da prilikom postavljanja senzora korisnik slijedi upute isporučene uz uređaj SmartGuide ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju. Detalje potražite u [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora](#).

Ako se bijeli aplikator senzora pokvari tijekom postavljanja senzora, igla se možda neće pravilno uvući i može izviriti iz aplikatora. U tom slučaju korisnik treba paziti da ne ozlijedi sebe ili druge.

Važno:

- Oštećeni aplikator ili nezaštićena igla aplikatora mogu uzrokovati ozljedu i moraju se zbrinuti u skladu s lokalnim propisima.
- Ako jezičac na povlačenje viri izvan proizvoda prije uporabe, sterilna barijera je oštećena. Proizvod nije sterilan. Oštećeni se proizvodi ne smiju koristiti.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :●senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- pojedinosti o pritužbi
- je li neispravnost bila očita kada je korisnik primio proizvod ili je primijećena kasnije
- je li aplikator senzora bio izložen vlazi / ekstremnoj temperaturi / visokoj vlažnosti, ispušten na pod ili se njime pogrešno rukovalo i kako se kvar dogodio

Povezana rješenja:

1. [Provjera neispravnosti komponente](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide](#)

Provjera neispravnosti komponente

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009823

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Nakon razgovora o pritužbi pozivatelja, slaže li se pozivatelj da komponenta **nije** neispravna?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009941

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Neispravne oznake

Navod: Neispravne oznake



Šifra navoda: B1060

Kategorija: Komponenta je očito neispravna

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009767

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Naljepnica proizvoda je očito neispravna, oštećena ili nedostaje.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na oznake koje sadrže netočne podatke ili podaci nedostaju, uključujući oznake otisnute na donjoj naljepnici plavog navojnog poklopca

TADA: Idite na [Pogrešne ili nepotpune oznake](#).

Opis:

Objašnjenje

Pozivatelj se može žaliti da je naljepnica fizički oštećena, razmazana, izblijedjela, da nedostaje ili da PIN nedostaje, ili da se ne može očitati s donje strane plavog navojnog poklopca aplikatora.

Donja naljepnica plavog navojnog poklopca uključuje sljedeće podatke

o senzoru:

- 6-znamenkasti PIN kod
- serijski broj
- rok valjanosti
- datum proizvodnje
- globalni trgovački broj artikla (GTIN)

Primjeri oznaka uključuju, između ostalog:

- donja naljepnica plavog navojnog poklopca aplikatora
- serijski broj urezan na senzor

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- je li neispravnost bila očita kada je korisnik primio proizvod ili je primijećena kasnije

Povezana rješenja:

1. [Provjera neispravnosti oznake](#)
2. [Slanje zamjenskog artikla i zahtjev za zamjenu artikla s neispravnom oznakom](#)

Provjera neispravnosti oznake

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009825

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Nakon razgovora o prigovoru pozivatelja, da li se pozivatelj slaže da je oznaka **čitljiva**?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje zamjenskog artikla i zahtjev za zamjenu artikla s neispravnom oznakom

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009934

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Slanje: Zamjenska stavka

Potraživanje: Artikel s neispravnom oznakom

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Pogrešne ili nepotpune oznake

Navod: Pogrešne ili nepotpune oznake



Šifra navoda: B142

Kategorija: Komponenta je očito neispravna

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009768

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Oznaka proizvoda sadrži netočne podatke ili podaci nedostaju.

Provjera pritužbe:

AKO: Serijski broj ili PIN je istrošen ili nečitljiv

TADA: Idite na [Neispravne oznake](#).

Opis:

Objašnjenje

Oznake proizvoda trebaju odgovarati proizvodu i pružiti potrebne informacije o svojstvima proizvoda i svrsi, kao i upozorenja i oznake za uporabu proizvoda.

Primjeri oznaka uključuju, između ostalog:

- vlasničke knjižice i korisničke priručnike
- vodiče za početak rada, kratke vodiče za početak rada i vodiče za prvo korištenje
- upute za postavljanje
- upute za uporabu
- oznake proizvoda
- kutije proizvoda
- literatura proizvoda ili oglašavanje

Donja naljepnica uređaja SmartGuide sadrži sljedeće podatke o senzoru:

- 6-znamenkasti PIN kod
- serijski broj
- rok valjanosti
- datum proizvodnje
- globalni trgovački broj artikla (GTIN)

Senzor ima serijski broj urezan na ravnoj strani senzora.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- artikl s oznakom koja sadrži netočne informacije ili informacije koje nedostaju

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- naziv ili naziv predmetne oznake
- *ako se pritužba odnosi na netočne informacije ili informacije koje nedostaju*, točne informacije koje navodno nedostaju ili su netočne ili lokacija (kao što je broj stranice)
- *ako se pritužba odnosi na oznaku artikla tiskanu na pogrešnom jeziku*, zabilježite jezik za koji pozivatelj smatra da se treba koristiti za označivanje

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o ispravnom ili cjelovitom artiklu](#)
2. [Slanje i zahtijevanje pravilno označenog artikla](#)

Edukacija o ispravnom ili cjelovitom artiklu

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009864

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Može li se reći da se pritužbe pozivatelja ne odnose **ni na jedans**sljedeći slučaj: oznakama nedostaju informacije, oznake sadrže netočne informacije ili su tiskane na pogrešnom jeziku na predviđenom mjestu distribucije proizvoda?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da su pritužbe pozivatelja zabilježene i da će ih se uzeti u obzir u budućim oznakama.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje pravilno označenog artikla

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009935

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Slanje: Označeni artikl

Potraživanje: Označeni

artikl

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Oštećena ambalaža

Navod: Oštećena ambalaža



Šifra navoda: B192

Kategorija: Komponenta je očito neispravna

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009769

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Ambalaža uređaja SmartGuide očito je neispravna ili oštećena.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Moguće pritužbe pretpostavljaju da je ambalaža senzorskog uređaja:

- otvorena ili neovlašteno izmijenjena prije kupnje
- rastrgana
- zdrobljena

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- je li neispravnost bila očita kada je korisnik primio proizvod ili je primijećena kasnije
- je li ambalaža bila izložena vlazi / ekstremnoj temperaturi / visokoj vlažnosti, ispuštena na pod ili se njime pogrešno rukovalo i kako se kvar dogodio

Povezana rješenja:

1. [Provjera neispravnog artikla](#)
2. [Slanje i zahtijevanje proizvoda i ambalaže](#)

Provjera neispravnog artikla

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009824

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Nakon razgovora o prigovoru pozivatelja, da li se pozivatelj slaže da artikl **nije** u kvaru?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje proizvoda i ambalaže

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009936

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Pošaljite: Zamjenski proizvod

Potraživanje: Proizvod i ambalaža (pogledajte dio "Uobičajeni postupak: Vraćanje baterijskog uređaja na ispitivanje".)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Kućište senzora izgleda neispravno

Navod: Kućište senzora izgleda neispravno



Šifra navoda: B1059

Kategorija: Komponenta je očito neispravna

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009766

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Kućište CGM senzora očito je neispravno ili oštećeno.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Moguće pritužbe ukazuju da je kućište senzora ogrebano, napuknuto, slomljeno ili promijenilo boju ili da se kućište senzora odvojilo od ljepljivog flastera. Korisnik može tvrditi da unutarnji dijelovi strše iz otvora u senzoru.

Ako je CGM senzor bio udaren, na primjer, ako ga je pogodila lopta, korisnik bi trebao vizualno pregledati senzor radi oštećenja. Ako primijete nešto neobično, trebali bi ukloniti postojeći senzor i postaviti novi.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- pojedinosti o pritužbi
- je li neispravnost bila očita kada je korisnik primio proizvod ili je primijećena kasnije
- je li senzor bio na mokrom / ekstremnoj temperaturi / visokoj vlažnosti, ispušten na pod ili se njime pogrešno rukovalo i kako se kvar dogodio

Povezana rješenja:

1. [Provjera neispravnosti komponente](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide](#)

Provjera neispravnosti komponente

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009823

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Nakon razgovora o pritužbi pozivatelja, slaže li se pozivatelj da komponenta **nije** neispravna?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009941

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Neočekivano zatvaranje aplikacije

Navod: Neočekivano zatvaranje aplikacije



Šifra navoda: B1023

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009727

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da se aplikacija CGM ili Predict neočekivano zatvorila. Možda će se pojaviti poruka koja naznačuje da je aplikacija prestala funkcionirati.

Provjera pritužbe:

AKO: Poruka o softverskoj pogrešci pojavljuje se kada korisnik pokuša ponovno otvoriti aplikaciju

TADA: Idite na [Pogreška softvera pri pokretanju](#).

Opis:

Objašnjenje

Mogući uzroci ove pritužbe su:

- Mobilni uređaj nema dovoljno internog prostora za pohranu da bi pokrenuo aplikaciju.
- Aplikacija je naišla na neočekivani problem zbog kojeg se zatvorila.

Ako je interna pohrana na mobilnom uređaju puna ili gotovo puna, operativni sustav može neočekivano zatvoriti pozadinske procese i uzrokovati zatvaranje aplikacije. Operacijski sustav može prikazivati upozorenja da u internoj memoriji nema dovoljno prostora. U tom slučaju, korisnik treba osloboditi prostor na uređaju.

Na primjer, korisnik može napraviti sljedeće:

- ukloniti (deinstalirati) nekorištene aplikacije s mobilnog uređaja
- izbrisati slike, videozapise ili glazbu koji su spremljeni na internu pohranu na uređaju, a više nisu potrebni

Za provjeru dostupnog prostora interne pohrane na iOS mobilnom uređaju napravite sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke >Općenito > iPhone Storage**.
2. Pregledajte dostupni prostor za pohranu na iPhoneu (prostor preostao nakon oduzimanja iskorištenog prostora od ukupnog prostora).

Za provjeru dostupnog prostora interne pohrane na Android mobilnom uređaju napravite sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Pohrana** ili **Održavanje uređaja**.
3. Pregledajte slobodni prostor za pohranu.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera dostupnog prostora interne pohrane](#)
2. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera dostupnog prostora interne pohrane

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009786

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da aplikacija možda neće moći dovršiti različite radnje ako mobilni uređaj ima vrlo malo dostupnog internog prostora za pohranu.

Pomozite pozivatelju da provjeri dostupan unutarnji prostor za pohranu mobilnog uređaja na sljedeći način.

Ako korisnik ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > iPhone Storage**.
2. Pregledajte dostupni prostor za pohranu na iPhoneu (prostor preostao nakon oduzimanja iskorištenog prostora od ukupnog prostora).

Ako korisnik ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Pohrana** ili **Održavanje uređaja**.
3. Pregledajte slobodni prostor za pohranu.

PITANJE: Ima li mobilni uređaj na raspolaganju **manje od 50 MB** internog prostora za pohranu?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da mobilni uređaj nema dovoljno raspoloživog internog prostora za pohranu da bi aplikacija mogla izvršiti željenu operaciju. Predložite korisniku da oslobodi prostor za pohranu, na primjer:

- uklanjanje (deinstaliranje) nekorištenih aplikacija s mobilnog uređaja
- brisanje slika, videozapisa ili glazbe koji su spremljeni na internu pohranu uređaja, a više nisu potrebni

Ako pozivatelj može osloboditi interni prostor za pohranu, ponudite pomoć pozivatelju da ponovno provede željenu radnju.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009920

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Isključite mobilni uređaj.
2. Pričekajte najmanje 1 minutu nakon što se mobilni uređaj isključi.
3. Ponovo pokrenite mobilni uređaj.
4. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.
5. Neka korisnik ponovi radnje koje inače izvodi kada se čini da su aplikacija ili mobilni uređaj zamrznuti ili usporeni ili kad aplikacija prestane funkcionirati.

Napomena: Ako je prikladno, podsjetite pozivatelja da treba pričekati da se radnje dovrše.

PITANJE: Jesu li se radnje dovršile i čini li se da aplikacija normalno reagira?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Aplikacija ne reagira

Navod: Aplikacija ne reagira



Šifra navoda: B1022

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009726

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Čini se da su CGM aplikacija, Predict aplikacija ili mobilni uređaj zamrznuti ili su vrlo spori.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na aplikaciju CGM koja se pojavljuje zamrznuta tijekom uparivanja

TADA: Idite na [Senzor se ne može upariti s CGM aplikacijom](#).

AKO: Pritužba se odnosi na CGM podatke koji se ne pojavljuju na početnom zaslonu CGM aplikacije nakon uparivanja

TADA: Idite na [Podaci su netočni/nedostaju \(početni zaslon CGM aplikacije\)](#).

AKO: Pritužba se odnosi na podatke koji se ne pojavljuju na grafikonu CGM aplikacije nakon uparivanja

TADA: Idite na [Podaci su netočni/nedostaju \(grafikon CGM aplikacije\)](#).

AKO: Pritužba se odnosi na podatke koji se ne pojavljuju u statističkom izvješću CGM aplikacije

TADA: Idite na [Statistika je netočna/nepotpuna \(CGM aplikacija\)](#).

AKO: Pritužba se odnosi na podatke koji se ne pojavljuju na početnom zaslonu aplikacije Predict

TADA: Idite na [Podaci su netočni/nedostaju \(početni zaslon aplikacije Predict\)](#).

Opis:

Objašnjenje

Ako se čini da aplikacija CGM ili Predict ne reagira, moguće je da aplikacija u pozadini radi na izvršenju naredbe.

Tijekom postupka uparivanja senzora s CGM aplikacijom, ponekad se može dogoditi da aplikacija reagira vrlo sporo ili je zamrznuta. Konkretno, može doći do primjetne odgode od trenutka kada korisnik odabere senzor koji je aplikacija pronašla do trenutka kada aplikacija zatraži od korisnika da unese PIN. Slično tome,

može doći do primjetne odgode od vremena kada korisnik unese PIN do vremena kada aplikacija ukazuje da je uparivanje/povezivanje završeno. Tijekom tih radnji može se činiti da je aplikacija blokirana, ali korisnik treba pričekati da se dovrši svaki korak u postupku. Aplikacija mora biti pokrenuta u prvom planu tijekom postupka uparivanja.

Na nekim Android uređajima, kao što su Pixel uređaji, unos PIN-a se pojavljuje tijekom uparivanja kao skočna obavijest operativnog sustava. Ako korisnik ne vidi OS obavijest i ne dodirne je, može misliti da aplikacija ne reagira. U tom slučaju, korisnik mora prijeći prstom kako bi povukao traku s obavijestima s vrha zaslona, a zatim dodirnuti obavijest.

Ako korisnik deinstalira (uklanja) aplikaciju CGM i ponovo je instalira (preuzima), aplikacija CGM automatski pokušava vratiti postavke i podatke CGM aplikacije za proteklih 6 mjeseci. Tijekom tog postupka u aplikaciji CGM pojavljuje se poruka koja upućuje na to da se podaci vraćaju. Dovršetak tog procesa može potrajati. Nakon dovršetka pojaviti će se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni. Ako taj proces ne uspije, pojavljuje se poruka da se podaci ne mogu vratiti.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)
- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Čekanje da se radnja završi](#)
2. [Ponovno pokretanje aplikacije i ponovni pokušaj radnje](#)
3. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Čekanje da se radnja završi

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009954

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da je moguće da aplikacija radi na dovršetku radnji u pozadini. Tijekom nekih radnji (na primjer, tijekom uparivanja ili tijekom vraćanja podataka nakon deinstalacije i ponovne instalacije aplikacije) može se činiti da je aplikacija blokirana, ali korisnik treba pričekati da se postupak dovrši.

Uputite pozivatelja da ponovno pokuša izvesti radnju i/ili da pričeka nekoliko minuta da vidi je li radnja dovršena i aplikacija se vraća na normalno reagiranje.

PITANJE : Je li se aplikacija vratila na normalno reagiranje?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje aplikacije i ponovni pokušaj radnje

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009918

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Zatvori aplikaciju.
2. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.
3. Ponovi radnju koju je izvodio kada se činilo da su aplikacija ili mobilni uređaj zamrznuti ili usporeni.

Napomena: Ako je prikladno, podsjetite pozivatelja da treba pričekati da se radnje dovrše.

PITANJE: Jesu li se radnje dovršile i čini li se da aplikacija normalno reagira?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009920

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Isključite mobilni uređaj.
2. Pričekajte najmanje 1 minutu nakon što se mobilni uređaj isključi.
3. Ponovo pokrenite mobilni uređaj.
4. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.
5. Neka korisnik ponovi radnje koje inače izvodi kada se čini da su aplikacija ili mobilni uređaj zamrznuti ili usporeni ili kad aplikacija prestane funkcionirati.

Napomena: Ako je prikladno, podsjetite pozivatelja da treba pričekati da se radnje dovrše.

PITANJE: Jesu li se radnje dovršile i čini li se da aplikacija normalno reagira?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Rok trajanja baterije prekratak (senzor)

Navod: Rok trajanja baterije prekratak (senzor)



Šifra navoda: B1033

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009736

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Korisnik tvrdi da se baterija senzora ispraznila prije nego bi se to očekivalo.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na vrijeme trošenja senzora kraće od 14 dana

TADA: Idite na [Sesija senzora je prerano završila](#).

AKO: Pritužba se odnosi na obavijest da je baterija senzora pri kraju, a pojavljuje se tijekom mjerenja senzora

TADA: Idite na [Obavijest da je baterija senzora pri kraju](#).

AKO: Pritužba se odnosi na obavijest da je senzor prestao raditi

TADA: Idite na [Obavijest o prestanku rada senzora](#).

Opis:

Objašnjenje

Očekuje se da će baterija u određenim uvjetima pohrane i rada sa senzorom trajati najmanje 14 dana nakon postavljanja senzora. Aplikacija prikazuje obavijest da je baterija senzora pri kraju, što znači da će senzor uskoro ostati bez struje. Kada se pojavi ova obavijest, korisnik treba biti spreman ukloniti i baciti stari senzor i postaviti i upariti novi senzor. Baterija senzora se ne može zamijeniti.

Da bi se produljio rok trajanja baterije senzora, korisniku se preporučuje:

- Ostavite CGM aplikaciju pokrenutu cijelo vrijeme (u prvom planu ili pozadini).
- Ostanite prijavljeni na svoj račun Accu-Chek.
- Držite senzor i mobilni uređaj blizu jedan drugoga.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera vijeka trajanja baterije senzora](#)
2. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja](#)
3. [Slanje i zahtijevanje senzora \(vijek baterije senzora je prekratak\)](#)

Provjera vijeka trajanja baterije senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009843

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Očekuje se da će baterija u određenim uvjetima pohrane i rada sa senzorom trajati najmanje 14 dana nakon postavljanja senzora.
- Aplikacija prikazuje obavijest da je baterija senzora pri kraju, što znači da će senzor uskoro ostati bez struje. Kada se pojavi ova obavijest, korisnik treba biti spreman ukloniti i baciti stari senzor i postaviti i upariti novi senzor.
- Baterija senzora se ne može zamijeniti.
- Kad senzor nema dovoljno struje u bateriji, može se pojaviti obavijest Senzor ne radi.

PITANJE: Nakon što saslušate prigovor pozivatelja, je li pozivatelj siguran da je vijek rada baterije senzora bio najmanje 14 dana nakon postavljanja senzora?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da je rok trajanja baterije senzora bio u skladu s očekivanjem.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009797

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna pohrana i rukovanje mogu utjecati na rad CGM senzora. Primjenjuju se sljedeći uvjeti rada i skladištenja:

- **Prijevoz i čuvanje:**

Raspon temperature: 2 do 27 °C (36 do 81 °F) Raspon vlažnosti: 10 do 90 % (bez kondenzacije) Raspon tlaka zraka: 549 do 1060 hPa

- **Uvjeti rada:**

Raspon temperature: 10 do 40 °C (50 do 104 °F) Raspon vlažnosti: 15 do 90 % (bez kondenzacije, parcijalni tlak vodene pare manji od 50 hPa) Raspon tlaka zraka: 700 do 1060 hPa Maksimalna nadmorska visina: 3000 m (9842 stopa)

- **Uranjanje:** Senzor je zaštićen od posljedica privremenog uranjanja u vodu do dubine od 1 metra i u trajanju do 60 minuta.

Razgovarajte s pozivateljem o uvjetima okoliša u kojima je senzor čuvan ili korišten.

PITANJE: Je li senzor bio čuvan i korišten u propisanim uvjetima okoliša?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora (vijek baterije senzora je prekratak)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009938

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Ako korisnik još uvijek nosi senzor, objasnite da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i/ili postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Prenesite pozivatelju sljedeće savjete za produljenje vijeka baterije senzora:

- Ostavite CGM aplikaciju pokrenutu cijelo vrijeme (u prvom planu ili pozadini).
- Ostanite prijavljeni na račun Accu-Chek.
- Držite senzor i mobilni uređaj blizu jedan drugoga.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Podsjetnik CGM aplikacije ne pojavljuje se kako je očekivano

Navod: CGM aplikacije daje podsjetnik o roku valjanosti.



Šifra navoda: B1039

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009742

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodni da CGM aplikacija nije prikazala podsjetnik o isteku senzora kao što se očekivalo. Pozivatelj možda kaže da se nije pojavila niti jedna od sljedećih obavijesti: • Vaš senzor za CGM ističe sutra • Vaš senzor za CGM uskoro ističe!

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Vrijeme nošenja senzora je najviše 14 dana nakon postavljanja. CGM aplikacija može podsjetiti korisnika da će njegov senzor uskoro isteći i treba ga zamijeniti. Postoje dvije opcije podsjetnika – 24 sata prije isteka i 2 sata prije isteka. korisnik može uključiti ili isključiti svaku vrstu podsjetnika na istek.

Aplikacija uvijek mora biti pokrenuta u prvom planu ili pozadini da bi se obavijesti i alarmi pravilno prikazali. Ako aplikaciji nije dopušteno izdavanje obavijesti, sve obavijesti i alarmi aplikacije bit će blokirani.

Napomena: Prelazak prstom preko zatvorene aplikacije na iOS uređaju zaustavlja aplikaciju; više se ne pokreće i ne može slati obavijesti i alarme. Kad prijedete prstom preko zatvorene aplikacije na Android uređaju, aplikacija će raditi u pozadini.

Kada je aplikacija pokrenuta u prvom planu, svi informacijski signali i alarmi prikazuju se na zaslonu mobilnog uređaja i ne reproducira se zvuk niti se emitiraju vibracije. Kada aplikacija radi u pozadini, upotrebljava obavijesti operacijskog sustava za slanje signala s informacijama i upozorenjima. Na vibracije, zvuk i vizualizaciju informacijskih signala i alarma utječu postavke obavijesti uređaja.

Dodatna oprema koja je povezana s mobilnim uređajem može utjecati na prikazivanje obavijesti i alarma. Na primjer, ako su slušalice i dalje povezane s mobilnim uređajem, a korisnik ih više ne nosi, možda više neće čuti obavijesti i alarme. Nakon što se povežete s pametnim satom, postavke mobilnog uređaja mogu se promijeniti.

Korisnik bi trebao redovito provjeravati postavke obavijesti.

Provjerite ili promijenite postavke podsjetnika na istek senzora

na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Podsjetnici isteka senzora**.
2. Da biste uključili ili isključili podsjetnik, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje podsjetnika.
3. Dodirnite < za povratak na izbornik.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)
- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika Accu-Chek račun](#)
2. [Provjera postavki podsjetnika na istek senzora](#)
3. [Provjera postavki obavijesti mobilnog uređaja](#)
4. [Provjera postavki mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj](#)
5. [Provjera razine glasnoće mobilnog uređaja i korištenja pribora](#)
6. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika Accu-Chek račun

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009818

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjeriti je li CGM aplikacija pokrenuta na mobilnom uređaju (u pozadini ili u prvom planu).
2. Otvoriti CGM aplikaciju dodiranjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.
3. **Ako se to od njega zatraži**, da se prijavi na račun Accu-Chek:
 - a. U aplikaciji CGM treba dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
 - b. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.
 - c. Aplikacija će od vas zatražiti da provjerite svoj ciljni raspon i postavke alarma za glukozu ako niste bili prijavljeni neko vrijeme. Dodirnite **U redu** za nastavak.

PITANJE: Je li aplikacija bila pokrenuta (u prvom planu ili u pozadini) i je li se korisnik prijavio na svoj račun Accu-Chek prije otklanjanja poteškoća?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Obavijesti generirane u CGM aplikaciji mogu se prikazati samo ako je CGM aplikacija pokrenuta u prvom planu ili pozadini na mobilnom uređaju.
- Kada je aplikacija pokrenuta u prvom planu, svi informacijski signali i alarmi prikazuju se na zaslonu mobilnog uređaja i ne reproducira se zvuk niti se emitiraju vibracije.
- Kada aplikacija radi u pozadini, upotrebljava obavijesti operacijskog sustava za slanje signala s informacijama i upozorenjima. Na vibracije, zvuk i vizualizaciju informacijskih signala i alarma utječu postavke obavijesti uređaja.
- Prelazak prstom preko zatvorene aplikacije na iOS uređaju zaustavlja aplikaciju; više se ne pokreće i ne može slati obavijesti i alarme.
- Kad prijedete prstom preko zatvorene aplikacije na Android uređaju, aplikacija će raditi u pozadini.
- Ako se korisnik namjerno odjavio sa svojeg računa Accu-Chek putem aplikacije Predict ili aplikacije CGM, mora se ponovno prijaviti na račun Accu-Chek za aplikaciju CGM kako bi primao CGM podatke sa senzora, upozorenja na glukozu i podsjetnike na istek senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki podsjetnika na istek senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009810

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Vrijeme nošenja senzora je najviše 14 dana nakon postavljanja.
- CGM aplikacija može podsjetiti korisnika da će njegov senzor uskoro isteći i treba ga zamijeniti. Postoje dvije opcije podsjetnika – 24 sata prije isteka i 2 sata prije isteka.
- korisnik može uključiti ili isključiti svaku vrstu podsjetnika na istek.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Podsjetnici isteka senzora**.
2. Provjeri jesu li podsjetnici uključeni.
3. Dodirnite < za povratak na izbornik.

PITANJE: Je li se očekivani podsjetnik o isteku senzora dogodio u skladu s postavkama podsjetnika za istek senzora aplikacije CGM?

Ne: Problem je riješen.

Razgovarajte o tome zašto korisnik vjeruje da se podsjetnik treba pojaviti i objasnite zašto se podsjetnik nije pojavio na temelju trenutnih postavki podsjetnika.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da promijeni postavke podsjetnika na istek senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki obavijesti mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009805

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke** > **Obavijesti**.
2. Dodirnite **SmartGuide** u odjeljku *Stil obavijesti* i provjerite je li uključena postavka *Dopusti obavijesti*.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti** > **Obavijesti aplikacije**.
3. Dodirnite **Sve aplikacije**.
4. Dodirnite **SmartGuide** i provjerite je li uključena postavka *Dopusti obavijesti*.
5. Također treba provjeriti je li uključena svaka kategorija obavijesti aplikacije. (Ako je potrebno, treba dodirnuti **Kategorije obavijesti** da bi mogao pristupiti tim postavkama.)

PITANJE: Jesu li obavijesti aplikacije **isključene** na mobilnom uređaju?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Na mobilnom uređaju isključene su obavijesti aplikacije.
- Obavijesti aplikacije, kao što su alarmi i podsjetnici, moraju biti uključene kako bi mogle stizati, dok se aplikacija izvodi u pozadini.
- Mobilni uređaj treba konfigurirati tako da se obavijesti aplikacije primaju čak i kada je uključeno *Ne ometaj* ili *Fokus*.
- Pozivatelj treba redovito provjeravati svoje postavke obavijesti.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da promijeni postavke obavijesti mobilnog uređaja.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009804

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke** > **Fokus**.
2. Dodirnite **Ne ometaj**.
3. Dodirnite **Aplikacije** u odjeljku *Dopusti obavijesti* provjerite je li *SmartGuide* na popisu.
4. Vratite se na zaslom Fokus i napravite korake 2 i 3 za preostale unose fokusa na popisu.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti** > **Ne ometaj**.
Napomena: Ako umjesto toga vidite značajku *Ne ometaj*, vjerojatno koristite stariju verziju Androida u kojoj pojedinačne aplikacije ne mogu nadjačati značajku *Ne ometaj*. U tom slučaju nemojte upotrebljavati način rada *Ne ometaj* kako biste bili sigurni da ćete primijetiti sve signale koje šalje aplikacija.
3. Dodirnite **Aplikacije** u odjeljku *Što može prekinuti Ne ometaj*.
4. Provjerite da li se *SmartGuide* pojavljuje na listi.

PITANJE: Da li postavke značajke Fokus ili Ne ometaj na mobilnom uređaju sprečavaju prikazivanje obavijesti koje aplikacija generira dok radi u pozadini, a značajka Fokus ili Ne ometaj su aktivne?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Postavke mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj sprečavaju prikazivanje obavijesti dok se aplikacija izvodi u pozadini, a značajke Fokus ili Ne ometaj su aktivne.
- Kada je uključena značajka Fokus, iOS uređaji prikazuju ikonu mjeseca na statusnoj traci.
- Kada je uključena značajka Ne ometaj na Android uređaju, prikazuje se krug s crticom na statusnoj traci.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da na svom mobilnom uređaju promijeni postavke za Fokus ili Ne ometaj.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera razine glasnoće mobilnog uređaja i korištenja pribora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009807

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pritužba kaže da mobilni uređaj ne oglašava alarm ili podsjetnik kako je očekivano, objasnite sljedeće:

- Razina glasnoće mobilnog uređaja utječe na količinu obavijesti, kao što su alarmi i podsjetnici, koje generira aplikacija CGM. Ako je glasnoća mobilnog uređaja niska, pozivatelj možda neće moći čuti alarme i podsjetnike.
- Dodatna oprema povezana s mobilnim uređajem može utjecati na slanje obavijesti koje generira aplikacija CGM. Na primjer, ako su slušalice i dalje povezane s mobilnim uređajem, a korisnik ih više ne nosi, vjerojatno neće čuti obavijesti, kao što su alarmi i podsjetnici.
- Nakon što se povežete s pametnim satom, postavke mobilnog uređaja mogu se promijeniti.

PITANJE: Odnosi li se pritužba na mobilni uređaj koji ne oglašava alarm ili podsjetnik kako je očekivano i da li postavke glasnoće mobilnog uređaja ili upotreba dodatne opreme s mobilnim uređajem sprečavaju pozivatelja da čuje obavijest?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da se čini da su postavke glasnoće mobilnog uređaja ili uporaba dodatne opreme s mobilnim uređajem vjerojatno spriječile pozivatelja da čuje obavijest.

Preporučite korisniku da prilagodi glasnoću mobilnog uređaja i da ne zaboravi isključiti ili iskopčati slušalice dok se ne koriste.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Upozorenje/alarm CGM aplikacije ne pojavljuje se kako je očekivano

Navod: Upozorenje/alarm CGM aplikacije ne pojavljuju se kako je očekivano



Šifra navoda: B1038

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009741

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da CGM aplikacija ne prikazuje jedno ili više sljedećih upozorenja/alarma kako bi se očekivalo: • Otkrivena vrlo niska razina glukoze • Otkrivena niska razina glukoze • Otkrivena vrlo visoka razina glukoze

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na vrijednosti glukoze korisnika koje se ne podudaraju s njihovim osjećajima

TADA: Idite na [Rezultati visoki \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati niski \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati su nepravilni \(upitni rezultati\)](#).

AKO: Pritužba se odnosi na alarm za nisku razinu glukoze ili na alarm za vrlo nisku razinu glukoze koji se ne pojavljuje u skladu s očekivanjima i korisnik uzima bilo koju od sljedećih ometajućih tvari:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

TADA: Idite na [Ometajuće tvari](#).

Opis:

Objašnjenje

CGM aplikacija može upozoriti korisnika kada njegove vrijednosti glukoze postanu visoke ili niske. Dostupni su sljedeći alarmi za glukozu koji se mogu uključiti ili isključiti:

- **Alarm vrlo visoke glukoze:** Upozorava kada CGM vrijednost prijeđe granicu za vrlo visoku glukozu, koju korisnik može po izboru postaviti između 140 i 400 mg/dL (7,8 i 22,2 mmol/L). Zadana postavka iznosi 250 mg/dL (13,9 mmol/L). Ovo se upozorenje pojavljuje jednom kada CGM vrijednost prijeđe granicu.
Napomena: granična vrijednost vrlo visoke glukoze ne može se postaviti na vrijednost nižu od gornje *ciljne vrijednosti* korisnika.
- **Alarm niske glukoze:** Upozorava kada CGM vrijednost padne ispod granice za nisku glukozu, koju korisnik može po izboru postaviti između 60 i 140 mg/dL (3,3 i 7,8 mmol/L). Zadana postavka iznosi 70 mg/dL (3,9 mmol/L). Ovo se upozorenje pojavljuje kada CGM vrijednost padne ispod granice.

Napomena: granična vrijednost niske razine glukoze ne može se postaviti na vrijednost veću od korisnikove *Donje ciljne* vrijednosti.

- **Alarm vrlo niske razine glukoze:** Upozorava kada CGM vrijednost padne ispod 54 mg/dL (3,0 mmol/L) (što se ne može konfigurirati). Ovo se upozorenje pojavljuje svakih 5 minuta sve dok je CGM vrijednost ispod granične, sve dok korisnik ne odbaci upozorenje.

Aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje ili isključivanje alarma i postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja. Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku. CGM aplikacija uvijek mora biti pokrenuta u prvom planu ili pozadini da bi se obavijesti i alarmi pravilno prikazali. Ako se aplikaciji ne dopusti slanje obavijesti, bit će blokirane sve obavijesti i alarmi aplikacije.

Kada je aplikacija pokrenuta u prvom planu, svi informacijski signali i alarmi prikazuju se na zaslonu mobilnog uređaja i ne reproducira se zvuk niti se emitiraju vibracije. Korisnik može odbaciti obavijesti i alarme koji se pojavljuju na početnom zaslonu CGM aplikacije; odbačene obavijesti i alarmi ostat će u dnevniku događaja CGM aplikacije.

Kada aplikacija radi u pozadini, upotrebljava obavijesti operacijskog sustava za slanje signala s informacijama i upozorenjima. Na vibracije, zvuk i vizualizaciju informacijskih signala i alarma utječu postavke obavijesti uređaja.

Napomena: Prelazak prstom preko zatvorene aplikacije na iOS uređaju zaustavlja aplikaciju; više se ne pokreće i ne može slati obavijesti i alarme. Kad prijedete prstom preko zatvorene aplikacije na Android uređaju, aplikacija će raditi u pozadini.

Dodatna oprema koja je povezana s mobilnim uređajem može utjecati na prikazivanje obavijesti i alarma. Na primjer, ako su slušalice i dalje povezane s mobilnim uređajem, a korisnik ih više ne nosi, možda više neće čuti obavijesti i alarme. Nakon što se povežete s pametnim satom, postavke mobilnog uređaja mogu se promijeniti.

CGM aplikacija aktivira alarme glukoze na temelju CGM rezultata koje daje senzor. Ako je senzor u načinu rada Trend, točnost CGM rezultata možda će biti smanjena. Kao rezultat toga, alarmi se mogu aktivirati čak i kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika normalna. Moguće je i da se alarmi ne oglase čak ni kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika visoka ili niska. Način rada senzora (Trend ili Liječenje) prikazuje se na početnom zaslonu aplikacije ispod trenutne CGM vrijednosti. Ako se na početnom zaslonu pojavi obavijest Dostupna kalibracija, korisnik može dodirnuti **Kalibrirajte sada** kako bi kalibrirao senzor pomoću rezultata testa glukoze u krvi; senzor će prijeći u način rada za liječenje, a CGM rezultati bit će točniji.

Uzimanje sljedećih ometajućih tvari tijekom nošenja senzora može uzrokovati lažno povećanje CGM rezultata prikazanih u aplikacijama AccuChek SmartGuide i AccuChek SmartGuide Predict:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

Zbog ograničenja alarmnog sustava, aktivacija alarma ne može biti zajamčena u svim slučajevima. Korisnik se ne smije oslanjati samo na alarme za otkrivanje teške hipoglikemije i hiperglikemije. Korisnik bi trebao otvoriti aplikaciju kako bi redovito provjeravao vrijednosti glukoze (najmanje 4 puta dnevno prema uputama

zdravstvenog djelatnika) kao i svaki put kada osjeti da mu je razina glukoze možda visoka ili niska. Nikada ne smijete zanemariti simptome niske ili visoke razine glukoze u krvi.

korisnik bi trebao redovito provjeravati postavke obavijesti mobilnog uređaja. Za

provjeru ili promjenu postavki obavijesti na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke** > **Obavijesti**.
2. Dodirnite **SmartGuide** u odjeljku *Stil obavijesti*.
3. Uključite *Dopusti obavijesti*.

Za provjeru ili promjenu postavki obavijesti na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti** > **Obavijesti aplikacije**.
3. Dodirnite **Sve aplikacije**.
4. Dodirnite **SmartGuide**.
5. Uključite *Dopusti obavijesti*.
6. Uključite svaku kategoriju obavijesti aplikacije. (Ako je potrebno, treba dodirnuti **Kategorije obavijesti** da bi mogao pristupiti tim postavkama.)

Korisnik treba provjeriti dolaze li obavijesti aplikacije čak i kada je uključena značajka Ne ometaj ili Fokus.

Kada je uključena značajka Fokus ili Ne ometaj, iOS uređaji na statusnoj traci prikazuju ikonu mjeseca (🌙), a Android uređaji na statusnoj traci prikazuju krug s crticom (⊖).

Za provjeru ili promjenu postavki značajke Fokus na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke** > **Fokus**.
2. Dodirnite **Ne ometaj**.
3. Dodirnite **Aplikacije** u odjeljku *Dopusti obavijesti* i dodajte aplikaciju **SmartGuide** na popis.
4. Vratite se na zaslom Fokus i napravite korake 2 i 3 za preostale unose fokusa na popisu.

Za provjeru ili promjenu postavki značajke Ne ometaj na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti** > **Ne ometaj**.
Napomena: Ako umjesto toga vidite značajku *Ne ometaj*, vjerojatno koristite stariju verziju Androida u kojoj pojedinačne aplikacije ne mogu nadjačati značajku Ne ometaj. U tom slučaju nemojte upotrebljavati način rada Ne ometaj kako biste bili sigurni da ćete primijetiti sve signale koje šalje aplikacija.
3. Dodirnite **Obavijesti aplikacije** u odjeljku *Dopušteno tijekom značajke Ne ometaj*.
4. Dodajte aplikaciju **SmartGuide** na popis.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje
- tip alarma za glukozu koji se nije pojavio kako se očekivalo
- CGM vrijednost pozivatelja u vrijeme kada se alarm nije pojavio u skladu s očekivanjem
- uzima li korisnik neke ometajuće stvari

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska ili visoka glukoza\)](#)
2. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika Accu-Chek račun](#)
3. [Provjera postavki alarma za glukozu](#)
4. [Provjera upozorenja/alarma za glukozu u dnevniku događaja](#)
5. [Provjera postavki obavijesti mobilnog uređaja](#)
6. [Provjera postavki mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj](#)
7. [Provjera razine glasnoće mobilnog uređaja i korištenja pribora](#)
8. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Procjena zdravlja korisnika (niska ili visoka glukoza)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009783

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite simptome niske razine šećera u krvi (hipoglikemija) ili visoke razine šećera u krvi (hiperglikemija). Korisnik nikada ne bi smio ignorirati simptome niske ili visoke glukoze u krvi.

Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati

sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Simptomi hiperglikemije mogu između ostaloga uključivati

sljedeće:

- pojačana žeđ
- učestalo mokrenje
- zamagljen vid
- pospanost

Razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte korisnika da se pridržava smjernica za liječenje svog zdravstvenog djelatnika, da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da traži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika Accu-Chek račun

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009818

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjeriti je li CGM aplikacija pokrenuta na mobilnom uređaju (u pozadini ili u prvom planu).
2. Otvoriti CGM aplikaciju dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.
3. **Ako se to od njega zatraži**, da se prijavi na račun Accu-Chek:
 - a. U aplikaciji CGM treba dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
 - b. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.
 - c. Aplikacija će od vas zatražiti da provjerite svoj ciljni raspon i postavke alarma za glukozu ako niste bili prijavljeni neko vrijeme. Dodirnite **U redu** za nastavak.

PITANJE: Je li aplikacija bila pokrenuta (u prvom planu ili u pozadini) i je li se korisnik prijavio na svoj račun Accu-Chek prije otklanjanja poteškoća?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Obavijesti generirane u CGM aplikaciji mogu se prikazati samo ako je CGM aplikacija pokrenuta u prvom planu ili pozadini na mobilnom uređaju.
- Kada je aplikacija pokrenuta u prvom planu, svi informacijski signali i alarmi prikazuju se na zaslonu mobilnog uređaja i ne reproducira se zvuk niti se emitiraju vibracije.
- Kada aplikacija radi u pozadini, upotrebljava obavijesti operacijskog sustava za slanje signala s informacijama i upozorenjima. Na vibracije, zvuk i vizualizaciju informacijskih signala i alarma utječu postavke obavijesti uređaja.
- Prelazak prstom preko zatvorene aplikacije na iOS uređaju zaustavlja aplikaciju; više se ne pokreće i ne može slati obavijesti i alarme.
- Kad prijedete prstom preko zatvorene aplikacije na Android uređaju, aplikacija će raditi u pozadini.
- Ako se korisnik namjerno odjavio sa svojeg računa Accu-Chek putem aplikacije Predict ili aplikacije CGM, mora se ponovno prijaviti na račun Accu-Chek za aplikaciju CGM kako bi primao CGM podatke sa senzora, upozorenja na glukozu i podsjetnike na istek senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki alarma za glukozu

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009800

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Provjerite postavke za očekivani alarm glukoze (uključujući postavke alarma za spavanje).

PITANJE: Je li se alarm za glukozu aktivirao na temelju postavki alarma za glukozu *i* CGM rezultata korisnika u vrijeme kada je to bilo očekivano?

Ne: Problem je riješen.

Razgovarajte o tome zašto je korisnik vjerovao da se alarm treba pojaviti i objasnite zašto se alarm nije pojavio na temelju trenutnih postavki alarma.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [promijeni postavke alarma za glukozu](#) na temelju preporuka svog zdravstvenog djelatnika.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera upozorenja/alarma za glukozu u dnevniku događaja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009787

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Dnevnik događaja** (u odjeljku *CGM senzor*).
2. Provjerite je li očekivano upozorenje o glukozu zabilježeno u dnevniku događaja otprilike u vrijeme kada je korisnik očekivao da će se pojaviti.

PITANJE: Je li očekivano upozorenje za glukozu zabilježeno u dnevniku događaja?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da se pojavilo upozorenje i da je zabilježeno. Moguće je da je korisnik slučajno odbacio obavijest iz pozadine ili poruku na početnom zaslonu aplikacije CGM.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki obavijesti mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009805

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Obavijesti**.
2. Dodirnite **SmartGuide** u odjeljku *Stil obavijesti* i provjerite je li uključena postavka *Dopusti obavijesti*.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti > Obavijesti aplikacije**.
3. Dodirnite **Sve aplikacije**.
4. Dodirnite **SmartGuide** i provjerite je li uključena postavka *Dopusti obavijesti*.
5. Također treba provjeriti je li uključena svaka kategorija obavijesti aplikacije. (Ako je potrebno, treba dodirnuti **Kategorije obavijesti** da bi mogao pristupiti tim postavkama.)

PITANJE: Jesu li obavijesti aplikacije **isključene** na mobilnom uređaju?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Na mobilnom uređaju isključene su obavijesti aplikacije.
- Obavijesti aplikacije, kao što su alarmi i podsjetnici, moraju biti uključene kako bi mogle stizati, dok se aplikacija izvodi u pozadini.
- Mobilni uređaj treba konfigurirati tako da se obavijesti aplikacije primaju čak i kada je uključeno *Ne ometaj ili Fokus*.
- Pozivatelj treba redovito provjeravati svoje postavke obavijesti.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da promijeni postavke obavijesti mobilnog uređaja.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009804

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke** > **Fokus**.
2. Dodirnite **Ne ometaj**.
3. Dodirnite **Aplikacije** u odjeljku *Dopusti obavijesti* provjerite je li *SmartGuide* na popisu.
4. Vratite se na zaslon Fokus i napravite korake 2 i 3 za preostale unose fokusa na popisu.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti** > **Ne ometaj**.
Napomena: Ako umjesto toga vidite značajku *Ne ometaj*, vjerojatno koristite stariju verziju Androida u kojoj pojedinačne aplikacije ne mogu nadjačati značajku Ne ometaj. U tom slučaju nemojte upotrebljavati način rada Ne ometaj kako biste bili sigurni da ćete primijetiti sve signale koje šalje aplikacija.
3. Dodirnite **Aplikacije** u odjeljku *Što može prekinuti Ne ometaj*.
4. Provjerite da li se *SmartGuide* pojavljuje na listi.

PITANJE: Da li postavke značajke Fokus ili Ne ometaj na mobilnom uređaju sprečavaju prikazivanje obavijesti koje aplikacija generira dok radi u pozadini, a značajka Fokus ili Ne ometaj su aktivne?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Postavke mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj sprečavaju prikazivanje obavijesti dok se aplikacija izvodi u pozadini, a značajke Fokus ili Ne ometaj su aktivne.
- Kada je uključena značajka Fokus, iOS uređaji prikazuju ikonu mjeseca na statusnoj traci.
- Kada je uključena značajka Ne ometaj na Android uređaju, prikazuje se krug s crticom na statusnoj traci.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da na svom mobilnom uređaju promijeni postavke za Fokus ili Ne ometaj.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera razine glasnoće mobilnog uređaja i korištenja pribora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009807

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pritužba kaže da mobilni uređaj ne oglašava alarm ili podsjetnik kako je očekivano, objasnite sljedeće:

- Razina glasnoće mobilnog uređaja utječe na količinu obavijesti, kao što su alarmi i podsjetnici, koje generira aplikacija CGM. Ako je glasnoća mobilnog uređaja niska, pozivatelj možda neće moći čuti alarme i podsjetnike.
- Dodatna oprema povezana s mobilnim uređajem može utjecati na slanje obavijesti koje generira aplikacija CGM. Na primjer, ako su slušalice i dalje povezane s mobilnim uređajem, a korisnik ih više ne nosi, vjerojatno neće čuti obavijesti, kao što su alarmi i podsjetnici.
- Nakon što se povežete s pametnim satom, postavke mobilnog uređaja mogu se promijeniti.

PITANJE: Odnosi li se pritužba na mobilni uređaj koji ne oglašava alarm ili podsjetnik kako je očekivano i da li postavke glasnoće mobilnog uređaja ili upotreba dodatne opreme s mobilnim uređajem sprečavaju pozivatelja da čuje obavijest?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da se čini da su postavke glasnoće mobilnog uređaja ili uporaba dodatne opreme s mobilnim uređajem vjerojatno spriječile pozivatelja da čuje obavijest.

Preporučite korisniku da prilagodi glasnoću mobilnog uređaja i da ne zaboravi isključiti ili iskopčati slušalice dok se ne koriste.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Ometajuće tvari

Navod: Druge ometajuće tvari



Šifra navoda: B314

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000010104

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi, ili se provjerom pokaže, da se CGM sustav koristio s ometajućim tvarima na razinama iznad onih navedenih u korisničkom priručniku ili na razinama za koje pozivatelj tvrdi da su uzrokovale ometanje.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Uzimanje sljedećih ometajućih tvari tijekom nošenja senzora može uzrokovati lažno povećanje CGM rezultata prikazanih u aplikacijama AccuChek SmartGuide i AccuChek SmartGuide Predict:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

Lažno povišene CGM vrijednosti mogu dovesti do predoziranja inzulinom i/ili da korisnik ne bude obaviješten o pojavi vrlo niske razine glukoze. Ako korisnik uzima neku od navedenih ometajućih tvari, mora se posavjetovati sa svojim zdravstvenim djelatnikom.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, zatražite i zapišite

sljedeće podatke :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
- Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.**

- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera ometajućih tvari](#)
2. [Edukacija o ometajućim tvarima](#)

Provjera ometajućih tvari

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000010102

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Provjerite je li prema riječima pozivatelja, odnosno prema procesu dijagnosticiranja problema, utvrđeno da je CGM sustav korišten s ometajućim tvarima u razinama iznad onih navedenih u korisničkom priručniku ili u razinama za koje pozivatelj tvrdi da su uzrokovale smetnje.

PITANJE: Je li proces dijagnosticiranja problema pokazao da se CGM sustav **nije** koristio s ometajućim tvarima u razinama iznad onih navedenih u korisničkom priručniku **i slaže** li se pozivatelj da nema zabrinutosti zbog mogućih ometajućih tvari?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da je sigurno nastaviti koristiti CGM sustav.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o ometajućim tvarima

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000010103

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Objasnite da se sustav CGM **ne smije** upotrebljavati uz ometajuće tvari u količinama iznad onih navedenih u korisničkom priručniku. Savjetujte korisnika da se obrati svom zdravstvenom djelatniku.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Pogreška: otkrivena je neovlaštena izmjena

Navod: Pogreška: otkrivena je neovlaštena izmjena



Šifra navoda: B1026

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009730

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja kaže: „Otkrivena je neovlaštena izmjena.”

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

CGM aplikacija može otkriti je li izvršena neovlaštena izmjena iOS uređaja na kojem je pokrenuta. To znači da je operativni sustav uređaja otključan i da zaštite ugrađene u operativni sustav više ne djeluju.

Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava. Aplikacija se više ne može pokrenuti na ovom uređaju jer to može utjecati na sigurnost i privatnost podataka.

Moguće je da bi resetiranje mobilnog uređaja na tvorničke postavke i zatim ponovno instaliranje aplikacije moglo riješiti problem.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o neovlašteno izmijenjenom uređaju](#)

Edukacija o neovlašteno izmijenjenom uređaju

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009875

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM aplikacija je otkrila da je na iOS uređaju na kojem radi izvršena neovlaštena izmjena. To znači da je operativni sustav uređaja otključan i da zaštite ugrađene u operativni sustav više ne djeluju.
- Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava. Aplikacija se više ne može pokrenuti na ovom uređaju jer to može utjecati na sigurnost i privatnost podataka.
- Moguće je da bi resetiranje mobilnog uređaja na tvorničke postavke i zatim ponovno instaliranje aplikacije moglo riješiti problem.
- Druga je mogućnost da korisnik nabavi drugi mobilni uređaj, instalira aplikaciju na taj uređaj i prijavi se na svoj račun Accu-Chek kako bi oporavio pohranjene CGM podatke i postavke.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Upozorenje o otkrivanju niske razine glukoze

Navod: Upozorenje o otkrivanju niske razine glukoze



Šifra navoda: B1035

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009738

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja glasi: "Otkrivena je niska razina glukoze".

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na vrijednosti glukoze korisnika koje se ne podudaraju s njihovim osjećajima

TADA: Idite na [Rezultati visoki \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati niski \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati su nepravilni \(upitni rezultati\)](#).

Opis:

Kontekst – općenito

Ako je u aplikaciji CGM uključen alarm "Otkrivena niska razina glukoze", on upozorava korisnika kada CGM vrijednost padne ispod donje granice glukoze korisnika, a koja se inače može postaviti na vrijednost između 60 i 140 mg/dL (3,3 i 7,8 mmol/L). Zadana postavka iznosi 70 mg/dL (3,9 mmol/L). Ovo se upozorenje pojavljuje jednom kada CGM vrijednost padne ispod granice. Ovaj alarm se može uključiti ili isključiti pomoću CGM aplikacije.

Napomena: granična vrijednost niske razine glukoze ne može se postaviti na vrijednost veću od korisnikove Donje ciljne vrijednosti. Primjerice, ako je vrijednost donje ciljne vrijednosti koju je odredio korisnik 70 mg/dL (3,9 mmol/L), donja granična vrijednost glukoze ne može se postaviti na vrijednost veću od 70 mg/dL (3,9 mmol/L).

Aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje ili isključivanje alarma i postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja (uključujući alarm niske razine glukoze). Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku.

Kada se alarm aktivira, pojavljuje se ovo upozorenje na početnom zaslonu CGM aplikacije ako se aplikacija izvodi u prvom planu. Korisnik može dodirnuti **Odbaci** da bi uklonio upozorenje s početnog zaslona. Ova se poruka pojavljuje kao obavijest mobilnog uređaja kada je aplikacija pokrenuta u pozadini, a obavijesti su omogućene. Ovo upozorenje također se zapisuje u dnevnik događaja CGM aplikacije.

Tekst koji prati ovu poruku upozorenja (alarm) varira ovisno o tome je li senzor u načinu rada Liječenje ili Trend (prikazano na početnom zaslonu CGM aplikacije):

- **Senzor u načinu rada Liječenje:** Razmislite o konzumaciji brzodjelujućih ugljikohidrata u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.
- **Senzor u načinu rada Trend:** provjerite trenutačnu vrijednost glukoze aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je razina i dalje niska, razmislite o konzumaciji brzodjelujućih ugljikohidrata u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.

Aplikacija šalje alarme na temelju CGM vrijednosti koje daje senzor. Ako je senzor u načinu rada Trend, točnost CGM rezultata možda će biti smanjena. Kao rezultat toga, alarmi se mogu aktivirati čak i kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika normalna. Moguće je i da se alarmi ne oglase čak ni kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika visoka ili niska. Ako se na početnom zaslonu pojavi obavijest Dostupna kalibracija, korisnik može dodirnuti **Kalibrirajte sada** kako bi kalibrirao senzor pomoću rezultata testa glukoze u krvi; senzor će prijeći u način rada za liječenje, a CGM rezultati bit će točniji.

Zbog ograničenja alarmnog sustava, aktivacija alarma ne može biti zajamčena u svim slučajevima. Korisnik se ne smije oslanjati samo na alarme za otkrivanje teške hipoglikemije i hiperglikemije. Nikada ne smijete zanemariti simptome niske ili visoke razine glukoze u krvi.

Za provjeru ili promjenu postavki alarma za glukozu napravite sljedeće:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Da biste uključili značajku alarma za spavanje, dodirnite gumb za uključivanje alarma za spavanje.
3. Da biste uključili ili isključili alarm, dodirnite preklopni gumb alarma.
4. Da biste promijenili vrijednosti za ograničenje alarma, kao što su vrijeme odlaska na spavanje ili vrijeme buđenja, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
5. Dodirnite **Spremi**.

Kontekst – procjena zdravlja

Prije otklanjanja poteškoća procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite ima li simptoma niskog šećera u krvi (hipoglikemija). Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukoza\)](#)
2. [Edukacija o upozorenju o otkrivanju niske razine glukoze](#)

Procjena zdravlja korisnika (niska glukoza)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009782

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite ima li simptoma niskog šećera u krvi (hipoglikemija). Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte korisnika da razmotri preporuke priložene uz poruku upozorenja i slijedi smjernice za liječenje koje su dali zdravstveni djelatnici ili da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o upozorenju o otkrivanju niske razine glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009878

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite:

- Alarm "Otkrivena niska razina glukoze" upozorava korisnika da je CGM vrijednost pala ispod korisnikove niske razine glukoze.
- **Ako je senzor u načinu rada Liječenje kada se pojavi ovaj alarm**, korisnik treba razmotriti konzumaciju brzodjelujućih ugljikohidrata u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.
- **Ako je senzor u načinu rada Trend kada se pojavi ovaj alarm**, korisnik treba provjeriti trenutnu vrijednost glukoze svojim aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je trenutna vrijednost glukoze i dalje niska, treba razmotriti konzumaciju brzodjelujućih ugljikohidrata u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.
- Ovaj se alarm pojavljuje jednom kada CGM vrijednost padne ispod granice.
- Granična vrijednost niske razine glukoze može se prilagoditi, a taj se alarm može uključiti ili isključiti pomoću aplikacije CGM.
- CGM aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje ili isključivanje alarma i postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja. Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku.
- Zbog ograničenja alarmnog sustava, aktivacija alarma ne može biti zajamčena u svim slučajevima. Korisnik se ne smije oslanjati samo na alarme za otkrivanje teške hipoglikemije i hiperglikemije. Nikada ne smijete zanemariti simptome niske ili visoke razine glukoze u krvi.

Ako korisnik želi provjeriti postavke alarma za glukozu ili promijeniti postavke na temelju preporuka svog zdravstvenog djelatnika, uputite ga na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Da biste uključili značajku alarma za spavanje, dodirnite gumb za uključivanje **alarma za spavanje**.
3. Da biste uključili ili isključili alarm, dodirnite preklopni gumb alarma.
4. Da biste promijenili vrijednosti za ograničenje alarma, kao što su vrijeme odlaska na spavanje ili vrijeme buđenja, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
Napomena: granična vrijednost glukoze može se postaviti na vrijednosti između 60 i 140 mg/dL (3,3 i 7,8 mmol/L). Granična vrijednost niske razine glukoze ne može se postaviti na vrijednost veću od korisnikove donje ciljane vrijednosti. Primjerice, ako je vrijednost donje ciljane vrijednosti koju je odredio korisnik 70 mg/dL (3,9 mmol/L), donja granična vrijednost glukoze ne može se postaviti na vrijednost veću od 70 mg/dL (3,9 mmol/L).
5. Dodirnite **Spremi**.

Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Uporaba izvan odobrenih indikacija

Navod: Uporaba izvan odobrenih indikacija



Šifra navoda: B1119

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000010142

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj je prijavio uporabu proizvoda izvan odobrene indikacije – uporaba proizvoda od strane ili pod nadzorom zdravstvenog djelatnika u medicinske svrhe koja nije u skladu s njegovim uputama za uporabu.

Provjera pritužbe:

19. srpnja 2024.: članak je izrađen za prvo objavljivanje

Opis:

Objašnjenje

Tijekom postupka otklanjanja poteškoća, pozivatelj može pružiti informacije koje ukazuju na to da se proizvod upotrebljava u medicinske svrhe koje nisu u skladu s njegovim oznakama za državu u kojoj se proizvod upotrebljava. Ako je pozivatelj zdravstveni djelatnik ili pacijent kojemu je zdravstveni djelatnik rekao da koristi proizvod na određeni način, onda to nepravilno korištenje proizvoda predstavlja upotrebu izvan odobrene indikacije; u tom slučaju, uz sve druge pritužbe na proizvod potrebno je prijaviti i tvrdnju o uporabi izvan odobrene indikacije. Ako je pozivatelj pacijent i upotrebljava proizvod na način koji nije u skladu s njegovim uputama **prema osobnom nahođenju**, nepravilna uporaba proizvoda **ne** smatra se uporabom izvan odobrene indikacije; u tom slučaju, navodnu uporabu izvan odobrene indikacije **nije** potrebno bilježiti.

Na primjer, ako pozivatelj javi da mu je zdravstveni djelatnik rekao da postavi senzor za CGM na neko drugo mjesto, različito od stražnjeg dijela nadlaktice, upotreba ovog proizvoda smatra se uporabom izvan odobrene indikacije; u tom slučaju treba zabilježiti navod o uporabi izvan odobrene indikacije. Međutim, ako pozivatelj javi da je sam odabrao da će senzor postaviti na dugo mjesto na svojem tijelu, različito od stražnjeg dijela nadlaktice, to se smatra zlouporabom proizvoda, ali ne i uporabom izvan odobrene indikacije; u tom slučaju ne bi trebalo evidentirati navode o uporabi izvan odobrene indikacije.

U slučaju proizvoda tvrtke Roche za dijabetičare, primjeri uporabe izvan odobrene indikacije uključuju ***zdravstvenog djelatnika ili pacijenta pod vodstvom zdravstvenog djelatnika koji*** poduzima bilo što od sljedećeg:

- upotrebljava proizvod na više pacijenata premda se na oznaci proizvoda navodi da je namijenjen za samo jednog pacijenta (na primjer, zdravstveni djelatnik koji upotrebljava aparat za mjerenje glukoze u krvi namijenjen jednom pacijentu za testiranje više pacijenata u kliničkom okruženju)
- upotrebljava proizvod, kao što je aparat za mjerenje glukoze u krvi, za testiranje drugih vrsta uzoraka osim odobrenih vrsta uzoraka opisanih na oznaci proizvoda (na primjer, testiranje venske krvi s proizvodom koji je odobren samo za testiranje kapilarne krvi ***ili*** testiranje kapilarne krvi s drugog testnog mjesta, različitog od prsta ako je proizvod odobren samo za testiranje kapilarne krvi iz jagodice prsta)
- upotrebljava proizvod za liječenje bolesti koje su različite od bolesti navedenih na oznakama proizvoda (na primjer, primjena inzulina za liječenje pretilosti ako je na oznaci proizvoda navedeno da je lijek odobren samo za liječenje šećerne bolesti)
- upotrebljava proizvod za populaciju koja nije odobrena (na primjer, uporaba proizvoda na djeci premda je odobren samo za odrasle osobe u dobi od 18 i više godina ***ili*** upotrebljava proizvod na životinjama premda je upotreba odobrena samo na ljudima)
- postavljanje proizvoda, kao što je inzulinska pumpa ili CGM senzor, na mjestima na tijelu koja nisu propisana u uputama proizvoda
- namjerna uporaba proizvoda u prisutnosti ometajućih tvari u suprotnosti s uputama proizvoda (na primjer, zdravstveni djelatnik koji propisuje uporabu proizvoda za pacijenta koji intravenski uzima askorbinsku kiselinu premda upute proizvoda pokazuju da je intravenska askorbinska kiselina ometajuća tvar)
- namjerno uporaba proizvoda nakon isteka roka valjanosti ili u uvjetima izvan uvjeta uporabe navedenih na označivanju proizvoda (na primjer, uporaba isteklih traka za testiranje glukoze u krvi)

Sve procjene za uporabu izvan odobrene indikacije trebaju se odnositi na trenutačne upute proizvoda u državi u kojoj je proizvod namijenjen za uporabu. Namjena proizvoda, predviđeni korisnici, indikacije, kontraindikacije i/ili ograničenja mogu se razlikovati od države do države.

Ako korisnik prijavi upotrebu izvan odobrene indikacije tijekom otklanjanja poteškoća za drugu pritužbu, dovršite otklanjanje poteškoća za drugu pritužbu. Zatim zabilježite i navod: *Uporaba izvan odobrenih indikacija*. Ako šaljete zamjenski proizvod, pošaljite samo jedan zamjenski proizvod ili komplet.

Ako pozivatelj ima pitanje o propisnoj uporabi proizvoda, a još nije koristio proizvod na način koji predstavlja uporabu izvan odobrene indikacije, takav razgovor treba smatrati upitom ***i ne treba ga zabilježiti kao pritužbu***. To uključuje poziv zdravstvenog djelatnika koji zove kako bi pitao je li prikladno koristiti proizvod na način koji bi se prije toga smatrao uporabom izvan odobrene indikacije.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- uporabu proizvoda identificiranu kao uporaba izvan odobrene indikacije i ulogu koju je zdravstveni djelatnik imao u odobravanju takve uporabe

Povezana rješenja:

1. [Provjera uporabe izvan odobrenih indikacija](#)
2. [Slanje SmartGuide uređaja \(za uporabu izvan odobrenih indikacija\)](#)

Provjera uporabe izvan odobrenih indikacija

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000010143

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Može li se, nakon pregleda informacija dobivenih od pozivatelja o njegovoj uporabi proizvoda, smatrati da je proizvod upotrijebljen izvan odobrene indikacije (uporaba proizvoda u medicinske svrhe koja nije u skladu s njegovim uputama za uporabu **od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom**)?

Ne: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje SmartGuide uređaja (za uporabu izvan odobrenih indikacija)

Rješenje: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000010144

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Objasnite da se proizvod koristi na neispravan način i uputite pozivatelja da prestane s uporabom proizvoda izvan odobrenih indikacija. Naglasite važnost pravilne uporabe proizvoda i odgovorite na sva pitanja koja pozivatelj ima o pravilnoj uporabi.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Šifra rješenja: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama

Aplikacija Predict ne daje obavijest o niskoj razini glukoze na očekivani način

Navod: Aplikacije Predict ne daje obavijest o isteku roka valjanosti.



Šifra navoda: B1040

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009743

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da aplikacija Predict nije prikazala obavijest o predviđanju niske razine glukoze kako bi se očekivalo. Pozivatelj može izjaviti da se nije pojavila jedna od sljedećih obavijesti: • Niska razina glukoze uskoro! • Predviđena je niska glukoza tijekom noći! Pozivatelj može izjaviti da se prikazuje poruka o pogrešci kada dodirne Predviđanje niske glukoze tijekom noći ili kada dodirne Ponovno izračunaj kako bi ponovno izračunao predviđanje niske razine tijekom noći.

Provjera pritužbe:

AKO: Korisnik uzima neku od sljedećih ometajućih tvari:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

TADA: Idite na [Ometajuće tvari](#).

Opis:

Kontekst – općenito

Aplikacija Predict može obavijestiti korisnika ako predvidi da će njegova razina glukoze pasti ispod vrijednosti postavljene za alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) u sljedećih 30 minuta. Također može obavijestiti korisnika kada se predviđa da će vrijednost glukoze pasti ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L) preko noći.

Napomena: Da bi korisnik mogao upotrebljavati aplikaciju Predict, mora biti prijavljen na svoj račun za Accu-Chek, a mobilni uređaj na kojem je aplikacija pokrenuta mora imati internetsku vezu.

Ako su obavijesti aktivirane, prikazivat će se na početnom zaslonu aplikacije Predict. Ako su obavijesti omogućene, prikazuju se i kao obavijesti mobilnog uređaja. Korisnik može dodirnuti obavijest na mobilnom uređaju kako bi izravno prešao na početni zaslon Predict aplikacije. Korisnik može dodirnuti obavijest na početnom zaslonu da bi prikazao više pojedinosti i preporuka za radnje koje treba poduzeti.

Za provjeru ili promjenu postavki obavijesti o predviđanju aplikacije:

1. U aplikaciji Predict dodirnite **Izbornik > Postavke obavijesti**.
2. Da biste uključili ili isključili obavijesti o predviđanju skore niske glukoze, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Niska razina glukoze za 30 min*.
3. Da biste uključili ili isključili značajku o predviđanju niske glukoze tijekom noći, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Velika vjerojatnost*.
4. Da biste promijenili vrijeme kada aplikacija izračunava predviđanje niske glukoze tijekom noći, dodirnite **Obavijesti me svaki dan u** i unesite vrijeme između 21:00 i 2:00.
Napomena: To vrijeme mora biti najmanje 30 minuta nakon korisnikovog posljednjeg obroka i unosa inzulina u danu i prije odlaska na spavanje. Ako je rizik od niske glukoze tijekom noći visok, u to vrijeme će se pojaviti obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!*.
5. Dodirnite **<** za povratak na izbornik.

Korisnik bi trebao redovito provjeravati postavke obavijesti mobilnog uređaja kako bi omogućio da se obavijesti aplikacije prikazuju kako je predviđeno.

Za provjeru ili promjenu postavki obavijesti na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Obavijesti**.
2. Dodirnite **Predict** u odjeljku *Stil obavijesti*.
3. Uključite *Dopusti obavijesti*.

Za provjeru ili promjenu postavki obavijesti na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti > Obavijesti aplikacije**.
3. Dodirnite **Sve aplikacije**.
4. Dodirnite **Predict**.
5. Uključite *Dopusti obavijesti*.

Korisnik treba provjeriti dolaze li obavijesti aplikacije čak i kada je uključena značajka Ne ometaj ili Fokus.

Kada je uključena značajka Fokus ili Ne ometaj, iOS uređaji na statusnoj traci prikazuju ikonu mjeseca (🌙), a Android uređaji na statusnoj traci prikazuju krug s crticom (⊖).

Za provjeru ili promjenu postavki značajke Fokus na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Fokus**.
2. Dodirnite **Ne ometaj**.
3. Dodirnite **Aplikacije** u odjeljku *Dopusti obavijesti* i dodajte aplikaciju **Predict** na popis.
4. Vratite se na zaslon Fokus i napravite korake 2 i 3 za preostale unose fokusa na popisu.

Za provjeru ili promjenu postavki značajke Ne ometaj na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti > Ne ometaj**.

Ako umjesto toga vidite značajku *Ne ometaj*, vjerojatno koristite stariju verziju Androida u kojoj pojedinačne aplikacije ne mogu nadjačati značajku *Ne ometaj*. U tom slučaju nemojte upotrebljavati način rada *Ne ometaj* kako biste bili sigurni da ćete primijetiti sve signale koje šalje aplikacija.

3. Dodirnite **Obavijesti aplikacije** u odjeljku *Dopušteno tijekom značajke Ne ometaj*.
4. Dodajte aplikaciju **Predict** na popis.

Isključivanje automatskog (mrežnog) postavljanja datuma i vremena na mobilnom uređaju koji pokreće aplikacije može ometati mogućnost aplikacije Predict da prikazuje CGM podatke i daje predviđanja. Problemi se mogu pojaviti i ako je mobilni uređaj prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena tijekom rada senzora. Kada se koristi sustav SmartGuide, mobilni uređaj treba namjestiti na automatsko (mrežno) postavljanje datuma i vremena.

Za provjeru ili promjenu postavki datuma i vremena na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li opcija *Postavi automatski* uključena (pozadina gumba za uključivanje i isključivanje je zelena) ili dodirnite gumb za uključivanje.

Za provjeru ili promjenu postavki datuma i vremena na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Opće upravljanje > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite jesu li *Automatski datum i vrijeme* uključeni (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je plava) ili dodirnite gumb za uključivanje.

Kontekst – Obavijest Niska razina glukoze uskoro!

Obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* upozorava korisnika na mogućnost da njegova vrijednost glukoze padne ispod vrijednosti postavljene za alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) u sljedećih 30 minuta. Ovo stanje se može otkriti bilo koji dan u tjednu i u bilo koje doba dana. Kada se aktivira, na početnom zaslonu aplikacije Predict prikazat će se obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* Ako su obavijesti omogućene, prikazuje se i obavijest mobilnog uređaja. Korisnik može uključiti ili isključiti obavijesti mobilnog uređaja za tu značajku.

Važno: Značajka Predviđanje niske glukoze funkcionira samo ako je korisnikov alarm za nisku razinu glukoze (u aplikaciji CGM) postavljen na vrijednost između 60 mg/dL (3,3 mmol/L) i 100 mg/dL (5,5 mmol/L).

Slanje obavijesti obustavlja se ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta ili više njih:

- U dnevnik CGM aplikacije dodan je unos koji ukazuje na to da su ugljikohidrati konzumirani i da još nije prošlo 20 minuta.
- Prošlo je 30 minuta od posljednjeg predviđanja i posljednjeg slanja obavijesti.
Napomena: Obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* nestaje s početnog zaslona aplikacije Predict nakon 15 minuta.
- Trenutačna CGM vrijednost već je ispod korisnikove postavke za alarm niske glukoze (definirano u CGM aplikaciji).

Kontekst – Obavijest Predviđena je niska glukoza tijekom noći!

Obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!* upozorava korisnika da postoji velika ili vrlo velika vjerojatnost da bi glukoza mogla pasti tijekom noći i ukazuje na vremensko razdoblje kada će se taj rizik najvjerojatnije pojaviti. Korisnik može uključiti ili isključiti tu značajku. Korisnik također može odabrati vrijeme (između 21:00 i 2:00) za svakodnevno predviđanje vjerojatnost niske glukoze tijekom noći; to vrijeme je početak 7-satnog razdoblja koje aplikacija računa za noćno predviđanje glukoze. Aplikaciji Predict potrebni su CGM podaci u trajanju od najmanje 1 dana (24 sata) za izračun predviđanja niske razine tijekom noći.

Značajka Predviđanje niske glukoze tijekom noći definira nisku razinu ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L); na tu definiciju ne utječe korisnikova postavka za alarm niske glukoze u CGM aplikaciji. Značajka Predviđanje niske glukoze tijekom noći procjenjuje vjerojatnost pojave niske glukoze tijekom noći na sljedeći način:

- **Uobičajena (zeleno):** vjerojatnost manja od 30 %
- **Visoka (žuto):** vjerojatnost između 30 % i 60 %
- **Vrlo visoka (crveno):** vjerojatnost veća od 60 %

Korisnik može konzumirati ugljikohidrate ili uzimati inzulin, dodati unos u dnevnik CGM aplikacije bilježeći poduzetu radnju i ručno ponovno izračunati predviđanje niske glukoze tijekom noći svakih 20 minuta sve dok su sve sljedeće stavke istinite:

- Trenutačno vrijeme je između 21:00 i 2:00.
- Prošlo je najmanje 20 minuta od najnovijeg unosa ugljikohidrata ili injekcije inzulina u CGM dnevnik.
- Trenutačna CGM vrijednost nije ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L) ili postavke za alarm niske glukoze (ako je veća).
- Predviđena vrijednost glukoze neće uskoro pasti ispod alarma za nisku glukozu.

Za ručno preračunavanje predviđanja niske razine glukoze tijekom noći:

1. Na početnom zaslonu aplikacije Predict dodirnite **Predviđanje niske glukoze tijekom noći**.
2. Na zaslonu Predviđanje niske glukoze tijekom noći dodirnite **Ponovno izračunaj**.

Ako nije moguće predvidjeti nisku glukozu tijekom noći, prikazuje se jedna od sljedećih poruka o pogrešci:

- *Jeste li na mreži?:* Mobilni uređaj korisnika mora biti povezan s internetom za korištenje Predict aplikacije.
- *Otkriven je unos ugljikohidrata ili inzulina:* Još nije prošlo najmanje 20 minuta od posljednjeg unosa ugljikohidrata ili je u dnevnik CGM aplikacije uneseno davanje inzulina. Aplikaciji je potrebno najmanje 20 minuta da analizira novi unos i ponovno izračuna vjerojatnost niske glukoze tijekom noći.
- *Još nije dostupno:* Prerano je za predviđanje niske glukoze tijekom noći. Značajka Predviđanje niske glukoze tijekom noći dostupna je samo između 21:00 i 2:00.
- *Nema dovoljno podataka:* Senzor treba nositi najmanje jedan dan. Za značajku Predviđanje niske glukoze tijekom noći potrebna je CGM vrijednost podataka u trajanju od jednog dana.
- *Uskoro će doći do pada razine glukoze:* Predviđena vrijednost glukoze uskoro će pasti ispod korisnikovog alarma za nisku glukozu.
- *Vrijednost je ispod XX mg/dL [X,X mmol/L]:* Trenutačna CGM vrijednost je ispod korisnikovog alarma za nisku glukozu. Korisnik treba pojesti ili popiti nešto slatko prema preporuci zdravstvenog djelatnika.

- *Došlo je do problema:* Pojavio se problem kada je aplikacija pokušala izračunati rizik od pada preko noći.
- *Došlo je do problema:* Usluga možda trenutno nije dostupna. Korisnik treba dodirnuti Pokušaj ponovno. Ako se pogreška ponovno pojavi, korisnik mora pričekati nekoliko minuta, a zatim pokušati ponovno.

Kontekst – Ometajuće tvari

Uzimanje sljedećih ometajućih tvari tijekom nošenja senzora može uzrokovati lažno povećanje CGM rezultata prikazanih u aplikacijama AccuChek SmartGuide i AccuChek SmartGuide Predict:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- Aplikacija Predict (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- da li se pritužba odnosi na obavijest Niska razina glukoze uskoro! ili Predviđena je niska glukoza tijekom noći !
- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje
- uzima li korisnik neke ometajuće tvari

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukoza\)](#)
2. [Provjera ima li mobilni uređaj internetsku vezu i je li pozivatelj prijavljen](#)
3. [Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja](#)
4. [Provjera obavijesti na početnom zaslonu aplikacije](#)
5. [Edukacija o porukama o pogrešci predviđanja niske glukoze tijekom noći](#)
6. [Provjera postavki obavijesti za Predict aplikaciju \(nema obavijesti kada se očekuje\)](#)
7. [Edukacija o obustavljanju obavijesti o predviđanju skore niske glukoze](#)
8. [Edukacija o pragu predviđanja niske glukoze](#)
9. [Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja](#)
10. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Procjena zdravlja korisnika (niska glukoza)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009782

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite ima li simptoma niskog šećera u krvi (hipoglikemija). Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte korisnika da razmotri preporuke priložene uz poruku upozorenja i slijedi smjernice za liječenje koje su dali zdravstveni djelatnici ili da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ima li mobilni uređaj internetsku vezu i je li pozivatelj prijavljen

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009817

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjerite ima li mobilni uređaj dobru internetsku vezu.
2. Otvorite aplikaciju Predict dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.
3. **Ako se to od njega zatraži**, prijaviti na svoj račun Accu-Chek:
 - a. Dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
 - b. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.

PITANJE: Je li mobilni uređaj imao pouzdanu internetsku vezu i je li korisnik već bio prijavljen na svoj račun Accu-Chek prije otklanjanja poteškoća?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Da bi korisnik mogao upotrebljavati aplikaciju Predict, mora biti prijavljen na svoj račun za Accu-Chek, a mobilni uređaj na kojem je aplikacija pokrenuta mora imati internetsku vezu.
- Ako se korisnik namjerno odjavio sa svojeg računa Accu-Chek putem aplikacije Predict ili aplikacije CGM, mora se ponovno prijaviti na račun Accu-Chek za aplikaciju CGM kako bi primio CGM podatke sa senzora.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009811

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li *Automatsko podešavanje* uključeno (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je zelena).

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Opće upravljanje > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li *Automatsko postavljanje datuma i vremena* uključeno (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je plava).

PITANJE: Je li na mobilnom uređaju isključeno automatsko postavljanje datuma i vremena *ili* je mobilni uređaj nedavno prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Isključivanje automatskog (mrežnog) postavljanja datuma i vremena na mobilnom uređaju koji pokreće aplikacije može ometati mogućnost aplikacije Predict da prikazuje CGM podatke i daje predviđanja.
- Problemi se mogu pojaviti i ako je mobilni uređaj prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena tijekom rada senzora.
- Kada se koristi sustav SmartGuide, mobilni uređaj treba namjestiti na automatsko (mrežno) postavljanje datuma i vremena.
- Pozivatelj treba ukloniti senzor i postaviti novi senzor za početak novog mjerenja.

Uputite pozivatelja da na svom mobilnom uređaju uključi automatsko postavljanje datuma i vremena.

Uputite pozivatelja da [ukloni senzor i postavi novi senzor](#) za početak novog mjerenja. Objasnite da će morati upariti senzor s CGM aplikacijom.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera obavijesti na početnom zaslonu aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009785

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da ode na početni zaslon Predict aplikacije i provjeri pojavljuje li se tamo očekivana obavijest.

PITANJE: Da li se očekivana obavijest pojavljuje na početnom zaslonu Predict aplikacije?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Aplikacija Predict generirala je obavijest.
- Moguće je da je korisnik slučajno odbacio obavijest mobilnog uređaja ili mobilni uređaj nije konfiguriran za prikazivanje obavijesti iz aplikacije.
- Obavijesti mobilnog uređaja moraju biti uključene za primanje obavijesti iz aplikacije, kao što je obavijest o niskoj razini glukoze.
- Mobilni uređaj treba konfigurirati tako da se obavijesti aplikacije primaju čak i kada je uključeno Ne ometaj ili Fokus.
- Korisnik bi trebao redovito provjeravati postavke obavijesti.

Pomozite pozivatelju da provjeri ili promijeni postavke obavijesti:

Na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke** > **Obavijesti**.
2. Dodirnite **Predict** u odjeljku *Stil obavijesti*.
3. Uključite *Dopusti obavijesti*.

Na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti** > **Obavijesti aplikacije**.
3. Dodirnite **Sve aplikacije**.
4. Dodirnite **Predict**.
5. Uključite *Dopusti obavijesti*.

Pomozite pozivatelju da provjeri ili promijeni postavke značajke Fokus ili Ne ometaj:

Na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke** > **Fokus**.
2. Dodirnite **Ne ometaj**.
3. Dodirnite **Aplikacije** u odjeljku *Dopusti obavijesti* i dodajte aplikaciju **Predict** na popis.
4. Vratite se na zaslon Fokus i napravite korake 2 i 3 za preostale unose fokusa na popisu.

Na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke**.
2. Dodirnite **Obavijesti** > **Ne ometaj**.
Ako umjesto toga vidite značajku *Ne ometaj*, vjerojatno koristite stariju verziju Androida u kojoj pojedinačne aplikacije ne mogu nadjačati značajku *Ne ometaj*. U tom slučaju nemojte upotrebljavati način rada *Ne ometaj* kako biste bili sigurni da ćete primijetiti sve signale koje šalje aplikacija.
3. Dodirnite **Obavijesti aplikacije** u odjeljku *Dopušteno tijekom značajke Ne ometaj*.
4. Dodajte aplikaciju **Predict** na popis.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o porukama o pogrešci predviđanja niske glukoze tijekom noći

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009880

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na poruku o pogrešci koja se pojavljuje umjesto predviđanja niske glukoze tijekom noći, uputite pozivatelja da pokuša ponovno ručno izračunati predviđanje niske glukoze tijekom noći:

1. Na početnom zaslonu aplikacije Predict dodirnite **Predviđanje niske glukoze tijekom noći**.
2. Na zaslonu Predviđanje niske glukoze tijekom noći dodirnite **Ponovno izračunaj**.

Ako se predviđanje niske glukoze tijekom noći pojavi, objasnite da je aplikacija sada u mogućnosti davati predviđanje niske glukoze tijekom noći. Pogledajte informacije u nastavku da biste objasnili poruku o pogrešci koja se prethodno pojavila.

Ako se umjesto predviđanja niske glukoze tijekom noći ponovno pojavi poruka o pogrešci, pogledajte sljedeće informacije kako biste objasnili poruku o pogrešci i kada bi predviđanje niske glukoze tijekom noći trebalo biti dostupno:

- ***Jeste li na mreži?***: Mobilni uređaj korisnika mora biti povezan s internetom za korištenje Predict aplikacije.
- ***Otkriven je unos ugljikohidrata ili inzulina***: Još nije prošlo najmanje 20 minuta od posljednjeg unosa ugljikohidrata ili je u dnevnik CGM aplikacije uneseno davanje inzulina. Aplikaciji je potrebno najmanje 20 minuta da analizira novi unos i ponovno izračuna vjerojatnost niske glukoze tijekom noći.
- ***Još nije dostupno***: Prerano je za predviđanje niske glukoze tijekom noći. Značajka Predviđanje niske glukoze tijekom noći dostupna je samo između 21:00 i 2:00.
- ***Nema dovoljno podataka***: Senzor treba nositi najmanje jedan dan. Za značajku Predviđanje niske glukoze tijekom noći potrebna je CGM vrijednost podataka u trajanju od jednog dana.
Napomena: Ako se pojavi ova poruka, razumije se da „1 dan” znači 24 sata.
- ***Uskoro će doći do pada razine glukoze***: Predviđena vrijednost glukoze uskoro će pasti ispod postavke alarma za nisku glukozu.
- ***Vrijednost je ispod XX mg/dL [X,X mmol/L]***: Trenutačna CGM vrijednost niža je od 70 mg/dL (3,9 mmol/L). Korisnik treba pojesti ili popiti nešto slatko prema preporuci zdravstvenog djelatnika.
- ***Došlo je do problema***: Pojavio se problem kada je aplikacija pokušala izračunati rizik od pada preko noći.
- ***Došlo je do problema***: Usluga možda trenutačno nije dostupna. Korisnik treba dodirnuti **Pokušaj ponovno**. Ako se pogreška ponovno pojavi, korisnik mora pričekati nekoliko minuta, a zatim pokušati ponovno.

PITANJE: Odnosi li se pritužba na poruku o pogrešci koja se pojavljuje na mjestu predviđanja niske glukoze tijekom noći?

Da: Problem je riješen.

Riješite sva preostala pitanja koja pozivatelj ima o značajci predviđanja niske glukoze tijekom noći.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki obavijesti za Predict aplikaciju (nema obavijesti kada se očekuje)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009808

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. U aplikaciji Predict dodirnite **Izbornik > Postavke obavijesti**.
2. **Ako se pritužba odnosi na predviđanje skore niske glukoze**, provjerite je li uključen gumb za uključivanje/isključivanje *Niska razina glukoze za 30 min*.
3. **Ako se pritužba odnosi na predviđanje niske glukoze tijekom noći**, provjerite je li uključen gumb za uključivanje/isključivanje *Velika vjerojatnost* i provjerite vrijeme odabrano za dnevnu obavijest.
4. Dodirnite < za povratak na izbornik.

PITANJE: Je li se očekivana obavijest o predviđanju niske glukoze trebala pojaviti na temelju postavki obavijesti Predict aplikacije?

Ne: Problem je riješen.

Razgovarajte o tome zašto je korisnik smatrao da se obavijest o predviđanju niske glukoze trebala pojaviti i objasnite zašto se obavijest nije pojavila na temelju trenutanih postavki obavijesti.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da promijeni postavke obavijesti Predict aplikacije:

1. U aplikaciji Predict dodirnite **Izbornik > Postavke obavijesti**.
2. Da biste uključili ili isključili značajku o predviđanju skore niske glukoze, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Niska razina glukoze za 30 min*.
3. Da biste uključili ili isključili značajku o predviđanju niske glukoze tijekom noći, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Velika vjerojatnost*.
4. Da biste promijenili vrijeme kada aplikacija izračunava predviđanje niske glukoze tijekom noći, dodirnite **Obavijesti me svaki dan u** i unesite vrijeme između 21:00 i 2:00.
Napomena: To vrijeme mora biti najmanje 30 minuta nakon korisnikovog posljednjeg obroka i unosa inzulina u danu i prije odlaska na spavanje. Ako je rizik od pada glukoze preko noći visok, obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!* pojavit će se u odabrano vrijeme.
5. Dodirnite < za povratak na izbornik.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o obustavljanju obavijesti o predviđanju skore niske glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009895

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na obavijest o predviđanju skore niske glukoze koja se ne pojavljuje na temelju trenutačne CGM vrijednosti korisnika, objasnite da je obavijest o predviđanju skore niske glukoze obustavljena ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta ili više njih:

- U dnevnik CGM aplikacije dodan je unos koji ukazuje na to da su ugljikohidrati konzumirani i da još nije prošlo 20 minuta.
- Prošlo je 30 minuta od posljednjeg predviđanja i posljednjeg slanja obavijesti.
Napomena: Obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* nestaje s početnog zaslona aplikacije Predict nakon 15 minuta.
- Trenutačna CGM vrijednost već je ispod korisnikove postavke za alarm niske glukoze (definirano u CGM aplikaciji).

Važno: Značajka Predviđanje niske glukoze funkcionira samo ako je korisnikov alarm za nisku razinu glukoze (u aplikaciji CGM) postavljen na vrijednost između 60 mg/dL (3,3 mmol/L) i 100 mg/dL (5,5 mmol/L).

PITANJE: Da li se pozivatelj sada slaže da će značajka predviđanja skore niske glukoze raditi na očekivani način?

Da: Problem je riješen.

Riješite sva preostala pitanja koja pozivatelj ima o značajci predviđanja skore niske glukoze.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Edukacija o pragu predviđanja niske glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009879

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na obavijest o skoroj niskoj glukozi, objasnite da obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* upozorava korisnika na mogućnost da njegova vrijednost glukoze padne ispod vrijednosti postavljene za alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) u sljedećih 30 minuta.

Važno: Značajka Predviđanje niske glukoze funkcionira samo ako je korisnikov alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) postavljen na vrijednost između 60 mg/dL (3,3 mmol/L) i 100 mg/dL (5,5 mmol/L).

Za provjeru postavke alarma za nisku glukozu, uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Provjerite postavke alarma za nisku glukozu za *Alarmi za budno stanje* i *Alarmi za vrijeme spavanja* (ako su uključeni alarmi za vrijeme spavanja) ili *Cjelodnevni alarmi* (ako nisu uključeni alarmi za vrijeme spavanja).

Ako se pritužba odnosi na obavijest o predviđanju niske glukoze tijekom noći, objasnite da obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!* upozorava korisnika kada postoji velika (30 % do 60 %) ili vrlo velika (veća od 60 %) vjerojatnost da će njegova razina glukoze u krvi pasti ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L) tijekom noći. Na ovaj prag ne utječe korisnikova postavka alarma za nisku glukozu u CGM aplikaciji.

PITANJE: Da li se pozivatelj sada slaže da će značajka predviđanja skore niske glukoze ili značajka predviđanja niske glukoze tijekom noći raditi na očekivani način na temelju primjenjivog praga niske glukoze?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009899

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako je senzor trenutno u načinu Trend (ili je bio u načinu Trend kada se pojavio problem koji je potaknuo iznošenje pritužbe), objasnite da:

- Aplikacija Predict generira obavijesti o predviđanju niske glukoze bez obzira na to je li senzor u načinu rada Trend ili Liječenje.
- CGM vrijednosti koje aplikacija Predict koristi za izračun predviđanja niske glukoze mogu biti manje točne kada je senzor u načinu Trend.
Napomena: U načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju; pozivatelj mora izmjeriti glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi kako bi donio odluku o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca. Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju.
- Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor se mora kalibrirati s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. CGM aplikacija će obavijestiti pozivatelja kada kalibracija bude moguća.

PITANJE: Da li ovo objašnjenje o načinu rada Trend i točnosti predviđanja rješava korisnikov problem?

Da: Problem je riješen.

Recite pozivatelju da nazove ako zatreba pomoć pri kalibraciji senzora kada se to od njega zatraži.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Neočekivana pojava obavijesti aplikacije Predict o niskoj glukozi

Navod: Neočekivana pojava obavijesti aplikacije Predict o niskoj glukozi



Šifra navoda: B1097

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009777

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da aplikacija Predict neočekivano prikazuje obavijest o predviđanju niske glukoze. Pozivatelj može izjaviti da se neočekivano pojavila jedna od sljedećih obavijesti: • Niska razina glukoze uskoro! • Predviđena je niska glukoza tijekom noći!

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Kontekst – općenito

Aplikacija Predict može obavijestiti korisnika ako predvidi da će njegova razina glukoze pasti ispod vrijednosti postavljene za alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) u sljedećih 30 minuta. Također može obavijestiti korisnika kada se predviđa da će vrijednost glukoze pasti ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L) preko noći.

Ako su obavijesti aktivirane, prikazivat će se na početnom zaslonu aplikacije Predict. Ako su obavijesti omogućene, prikazuju se i kao obavijesti mobilnog uređaja. Korisnik može dodirnuti obavijest na mobilnom uređaju kako bi izravno prešao na početni zaslon Predict aplikacije. Korisnik može dodirnuti obavijest na početnom zaslonu da bi prikazao više pojedinosti i preporuka za radnje koje treba poduzeti.

Za provjeru ili promjenu postavki obavijesti:

1. U aplikaciji Predict dodirnite **Izbornik > Postavke obavijesti**.
2. Da biste uključili ili isključili obavijesti o predviđanju skore niske glukoze, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Niska razina glukoze za 30 min*.
3. Da biste uključili ili isključili značajku o predviđanju niske glukoze tijekom noći, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Velika vjerojatnost*.
4. Da biste promijenili vrijeme kada aplikacija izračunava predviđanje niske glukoze tijekom noći, dodirnite **Obavijesti me svaki dan u** i unesite vrijeme između 21:00 i 2:00.

Napomena: To vrijeme mora biti najmanje 30 minuta nakon korisnikovog posljednjeg obroka i unosa inzulina u danu i prije odlaska na spavanje. Ako je rizik od niske glukoze tijekom noći visok, u to vrijeme će se pojaviti obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!*.

5. Dodirnite < za povratak na izbornik.

Isključivanje automatskog (mrežnog) postavljanja datuma i vremena na mobilnom uređaju koji pokreće aplikacije može ometati mogućnost aplikacije Predict da prikazuje CGM podatke i daje predviđanja. Problemi se mogu pojaviti i ako je mobilni uređaj prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena tijekom rada senzora. Kada se koristi sustav SmartGuide, mobilni uređaj treba namjestiti na automatsko (mrežno) postavljanje datuma i vremena.

Za provjeru ili promjenu postavki datuma i vremena na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li opcija *Postavi automatski* uključena (pozadina gumba za uključivanje i isključivanje je zelena) ili dodirnite gumb za uključivanje.

Za provjeru ili promjenu postavki datuma i vremena na Android uređaju:

1. Dodirnite **Opće upravljanje > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite jesu li *Automatski datum i vrijeme* uključeni (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je plava) ili dodirnite gumb za uključivanje.

Kontekst – Obavijest Niska razina glukoze uskoro!

Obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* upozorava korisnika na mogućnost da njegova vrijednost glukoze padne ispod vrijednosti postavljene za alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) u sljedećih 30 minuta. Ovo stanje se može otkriti bilo koji dan u tjednu i u bilo koje doba dana. Kada se aktivira, na početnom zaslonu aplikacije Predict prikazat će se obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* Ako su obavijesti omogućene, prikazuje se i obavijest mobilnog uređaja.

Kontekst – Obavijest Predviđena je niska glukoza tijekom noći!

Obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!* upozorava korisnika da postoji velika ili vrlo velika vjerojatnost da bi glukoza mogla pasti tijekom noći i ukazuje na vremensko razdoblje kada će se taj rizik najvjerojatnije pojaviti. Korisnik može uključiti ili isključiti tu značajku. Korisnik također može odabrati vrijeme (između 21:00 i 2:00) za svakodnevno predviđanje vjerojatnost niske glukoze tijekom noći; to vrijeme je početak 7-satnog razdoblja koje aplikacija računa za noćno predviđanje glukoze. Aplikaciji Predict potrebni su CGM podaci u trajanju od najmanje 1 dana (24 sata) za izračun predviđanja niske razine tijekom noći.

Značajka Predviđanje niske glukoze tijekom noći definira nisku razinu ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L); na tu definiciju ne utječe korisnikova postavka za alarm niske glukoze u CGM aplikaciji. Značajka Predviđanje niske glukoze tijekom noći procjenjuje vjerojatnost pojave niske glukoze tijekom noći na sljedeći način:

- **Uobičajena (zeleno):** vjerojatnost manja od 30 %
- **Visoka (žuto):** vjerojatnost između 30 % i 60 %
- **Vrlo visoka (crveno):** vjerojatnost veća od 60 %

Napomena: Korisnik može konzumirati ugljikohidrate ili uzimati inzulin, dodati unos u dnevnik CGM aplikacije bilježeći poduzetu radnju i ručno ponovno izračunati predviđanje niske glukoze tijekom noći svakih 20 minuta sve dok su sve sljedeće stavke istinite:

- Trenutačno vrijeme je između 21:00 i 2:00.
- Prošlo je najmanje 20 minuta od najnovijeg unosa ugljikohidrata ili injekcije inzulina u CGM dnevnik.
- Trenutačna CGM vrijednost nije ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L) ili postavke za alarm niske glukoze (ako je veća).
- Predviđena vrijednost glukoze neće uskoro pasti ispod alarma za nisku glukozu.

Za ručno preračunavanje predviđanja niske razine glukoze tijekom noći:

1. Na početnom zaslonu aplikacije Predict dodirnite obavijest Predviđanje niske glukoze tijekom noći.
2. Na zaslonu Predviđanje niske glukoze tijekom noći dodirnite **Ponovno izračunaj**.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- Aplikacija Predict (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- da li se pritužba odnosi na obavijest Niska razina glukoze uskoro! ili Predviđena je niska glukozu tijekom noći !
- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukozu\)](#)
2. [Provjera redovitog bilježenja ugljikohidrata i inzulina](#)
3. [Provjera postavki obavijesti za Predict aplikaciju \(neočekivana obavijest\)](#)
4. [Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja](#)
5. [Edukacija o pragu predviđanja niske glukoze](#)
6. [Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja](#)
7. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Procjena zdravlja korisnika (niska glukoza)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009782

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite ima li simptoma niskog šećera u krvi (hipoglikemija). Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte korisnika da razmotri preporuke priložene uz poruku upozorenja i slijedi smjernice za liječenje koje su dali zdravstveni djelatnici ili da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera redovitog bilježenja ugljikohidrata i inzulina

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009832

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Aplikacija Predict koristi unose količine ugljikohidrata i inzulina dodane u dnevnik CGM aplikacije (uz CGM vrijednosti) kao ulazne podatke za izračun predviđanja niske glukoze.
- Što točnije i potpunije korisnik bilježi primjenu inzulina i konzumaciju ugljikohidrata u dnevniku CGM aplikacije, to su predviđanja glukoze točnija.
- Predviđanja niske glukoze mogu biti manje precizna ako korisnik samo povremeno bilježi ugljikohidrate i inzulin.
- Značajka predviđanja uzet će u obzir učinak zabilježenih ugljikohidrata i inzulina nakon 20 minuta.

PITANJE: Je li korisnik redovito bilježio ugljikohidrate i inzulin u dnevnik CGM aplikacije?

Ne: Problem je riješen.

Preporuka je da korisnici redovito bilježe ugljikohidrate i inzulin u dnevnik CGM aplikacije kako bi se poboljšala točnost predviđanja niske glukoze. Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da doda unose u dnevnik.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki obavijesti za Predict aplikaciju (neočekivana obavijest)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009809

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. U aplikaciji Predict dodirnite **Izbornik > Postavke obavijesti**.
2. **Ako se pritužba odnosi na predviđanje skore niske glukoze**, provjerite je li uključen gumb za uključivanje/isključivanje *Niska razina glukoze za 30 min*.
3. **Ako se pritužba odnosi na predviđanje niske glukoze tijekom noći**, provjerite je li uključen gumb za uključivanje/isključivanje *Velika vjerojatnost* i provjerite vrijeme koje je odabrano za dnevne obavijesti.
4. Dodirnite < za povratak na izbornik.

PITANJE: Je li se neočekivana obavijest o predviđanju niske glukoze trebala pojaviti na temelju postavki obavijesti Predict aplikacije?

Da: Problem je riješen.

Razgovarajte o tome zašto je korisnik smatrao da se obavijest o predviđanju niske glukoze nije trebala pojaviti i objasnite zašto se obavijest pojavila na temelju trenutanih postavki obavijesti.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da promijeni postavke obavijesti Predict aplikacije:

1. U aplikaciji Predict dodirnite **Izbornik > Postavke obavijesti**.
2. Da biste uključili ili isključili značajku o predviđanju skore niske glukoze, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Niska razina glukoze za 30 min*.
3. Da biste uključili ili isključili značajku o predviđanju niske glukoze tijekom noći, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje *Velika vjerojatnost*.
4. Da biste promijenili vrijeme kada aplikacija izračunava predviđanje niske glukoze tijekom noći, dodirnite **Obavijesti me svaki dan u** i unesite vrijeme između 21:00 i 2:00.
Napomena: To vrijeme mora biti najmanje 30 minuta nakon korisnikovog posljednjeg obroka i unosa inzulina u danu i prije odlaska na spavanje. Ako je rizik od pada glukoze preko noći visok, obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!* pojavit će se u odabrano vrijeme.
5. Dodirnite < za povratak na izbornik.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009811

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li *Automatsko podešavanje* uključeno (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je zelena).

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Opće upravljanje > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li *Automatsko postavljanje datuma i vremena* uključeno (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je plava).

PITANJE: Je li na mobilnom uređaju isključeno automatsko postavljanje datuma i vremena *ili* je mobilni uređaj nedavno prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Isključivanje automatskog (mrežnog) postavljanja datuma i vremena na mobilnom uređaju koji pokreće aplikacije može ometati mogućnost aplikacije Predict da prikazuje CGM podatke i daje predviđanja.
- Problemi se mogu pojaviti i ako je mobilni uređaj prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena tijekom rada senzora.
- Kada se koristi sustav SmartGuide, mobilni uređaj treba namjestiti na automatsko (mrežno) postavljanje datuma i vremena.
- Pozivatelj treba ukloniti senzor i postaviti novi senzor za početak novog mjerenja.

Uputite pozivatelja da na svom mobilnom uređaju uključi automatsko postavljanje datuma i vremena.

Uputite pozivatelja da [ukloni senzor i postavi novi senzor](#) za početak novog mjerenja. Objasnite da će morati upariti senzor s CGM aplikacijom.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o pragu predviđanja niske glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009879

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na obavijest o skoroj niskoj glukozi, objasnite da obavijest *Niska razina glukoze uskoro!* upozorava korisnika na mogućnost da njegova vrijednost glukoze padne ispod vrijednosti postavljene za alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) u sljedećih 30 minuta.

Važno: Značajka Predviđanje niske glukoze funkcionira samo ako je korisnikov alarm za nisku glukozu (u CGM aplikaciji) postavljen na vrijednost između 60 mg/dL (3,3 mmol/L) i 100 mg/dL (5,5 mmol/L).

Za provjeru postavke alarma za nisku glukozu, uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Provjerite postavke alarma za nisku glukozu za *Alarmi za budno stanje* i *Alarmi za vrijeme spavanja* (ako su uključeni alarmi za vrijeme spavanja) ili *Cjelodnevni alarmi* (ako nisu uključeni alarmi za vrijeme spavanja).

Ako se pritužba odnosi na obavijest o predviđanju niske glukoze tijekom noći, objasnite da obavijest *Predviđena je niska glukoza tijekom noći!* upozorava korisnika kada postoji velika (30 % do 60 %) ili vrlo velika (veća od 60 %) vjerojatnost da će njegova razina glukoze u krvi pasti ispod 70 mg/dL (3,9 mmol/L) tijekom noći. Na ovaj prag ne utječe korisnikova postavka alarma za nisku glukozu u CGM aplikaciji.

PITANJE: Da li se pozivatelj sada slaže da će značajka predviđanja skore niske glukoze ili značajka predviđanja niske glukoze tijekom noći raditi na očekivani način na temelju primjenjivog praga niske glukoze?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009899

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako je senzor trenutno u načinu Trend (ili je bio u načinu Trend kada se pojavio problem koji je potaknuo iznošenje pritužbe), objasnite da:

- Aplikacija Predict generira obavijesti o predviđanju niske glukoze bez obzira na to je li senzor u načinu rada Trend ili Liječenje.
- CGM vrijednosti koje aplikacija Predict koristi za izračun predviđanja niske glukoze mogu biti manje točne kada je senzor u načinu Trend.
Napomena: U načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju; pozivatelj mora izmjeriti glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi kako bi donio odluku o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca. Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju.
- Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor se mora kalibrirati s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. CGM aplikacija će obavijestiti pozivatelja kada kalibracija bude moguća.

PITANJE: Da li ovo objašnjenje o načinu rada Trend i točnosti predviđanja rješava korisnikov problem?

Da: Problem je riješen.

Recite pozivatelju da nazove ako zatreba pomoć pri kalibraciji senzora kada se to od njega zatraži.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Pogreška: otkriven je otključani uređaj

Navod: Pogreška: otkriven je otključani uređaj



Šifra navoda: B1027

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009731

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja kaže: „Otkriven je otključani uređaj”. U poruci se navodi da se zbog sigurnosnih razloga i privatnosti aplikacija više ne može koristiti na telefonu.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Aplikacija može otkriti jesu li na Android uređaju na kojem je pokrenuta uklonjena tvornička ograničenja. To znači da je operativni sustav uređaja otključan i da zaštite ugrađene u operativni sustav više ne djeluju.

Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava. Aplikacija se više ne može pokrenuti na ovom uređaju jer to može utjecati na sigurnost i privatnost podataka.

Moguće je da bi resetiranje mobilnog uređaja na tvorničke postavke i zatim ponovno instaliranje aplikacije moglo riješiti problem.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o neovlašteno otključanom uređaju](#)

Edukacija o neovlašteno otključanom uređaju

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009885

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM aplikacija je otkrila da su na Android uređaju na kojem je pokrenuta uklonjena tvornička ograničenja. To znači da je operativni sustav uređaja otključan i da zaštite ugrađene u operativni sustav više ne djeluju.
- Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava. Aplikacija se više ne može pokrenuti na ovom uređaju jer to može utjecati na sigurnost i privatnost podataka.
- Moguće je da bi resetiranje mobilnog uređaja na tvorničke postavke i zatim ponovno instaliranje aplikacije moglo riješiti problem.
- Druga je mogućnost da korisnik nabavi drugi mobilni uređaj, instalira aplikaciju na taj uređaj i prijavi se na svoj račun Accu-Chek kako bi oporavio pohranjene CGM podatke i postavke.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Obavijest da je baterija senzora pri kraju

Navod: Obavijest da je baterija senzora pri kraju



Šifra navoda: B1034

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009737

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Aplikacija prikazuje poruku koja kaže: "Baterija senzora pri kraju."

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na bateriju senzora koja ne traje onoliko dugo koliko se očekuje

TADA: Idite na [Rok trajanja baterije prekatak \(senzor\)](#).

Opis:

Objašnjenje

Aplikacija prikazuje obavijest da je baterija senzora pri kraju, što znači da će senzor uskoro ostati bez struje. Baterija senzora se ne može zamijeniti. Korisnik treba biti spreman ukloniti i baciti stari senzor te postaviti i upariti novi senzor. Baterija senzora bi trebala trajati najmanje 14 dana, ako se poštuju propisani uvjeti pohrane i rada.

Da bi se produljio rok trajanja baterije senzora, korisniku se preporučuje:

- Ostavite CGM aplikaciju pokrenutu cijelo vrijeme (u prvom planu ili pozadini).
- Ostanite prijavljeni na svoj račun Accu-Chek.
- Držite senzor i mobilni uređaj blizu jedan drugoga.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :●senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- broj dana tijekom kojih je pozivatelj koristio senzor
- je li senzor bio na mokrom / ekstremnoj temperaturi / visokoj vlažnosti, ispušten na pod ili se njime pogrešno rukovalo i kako se kvar dogodio

Povezana rješenja:

1. [Provjera vijeka trajanja baterije senzora](#)
2. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja](#)
3. [Slanje i zahtijevanje senzora \(vijek baterije senzora je prekratak\)](#)

Provjera vijeka trajanja baterije senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009843

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Očekuje se da će baterija u određenim uvjetima pohrane i rada sa senzorom trajati najmanje 14 dana nakon postavljanja senzora.
- Aplikacija prikazuje obavijest da je baterija senzora pri kraju, što znači da će senzor uskoro ostati bez struje. Kada se pojavi ova obavijest, korisnik treba biti spreman ukloniti i baciti stari senzor i postaviti i upariti novi senzor.
- Baterija senzora se ne može zamijeniti.
- Kad senzor nema dovoljno struje u bateriji, može se pojaviti obavijest Senzor ne radi.

PITANJE: Nakon što saslušate prigovor pozivatelja, je li pozivatelj siguran da je vijek rada baterije senzora bio najmanje 14 dana nakon postavljanja senzora?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da je rok trajanja baterije senzora bio u skladu s očekivanjem.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009797

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna pohrana i rukovanje mogu utjecati na rad CGM senzora. Primjenjuju se sljedeći uvjeti rada i skladištenja:

- **Prijevoz i čuvanje:**

Raspon temperature: 2 do 27 °C (36 do 81 °F)

Raspon vlažnosti: 10 do 90 % (bez kondenzacije)

Raspon tlaka zraka: 549 do 1060 hPa

- **Uvjeti rada:**

Raspon temperature: 10 do 40 °C (50 do 104 °F)

Raspon vlažnosti: 15 do 90 % (bez kondenzacije, parcijalni tlak vodene pare manji od 50 hPa)

Raspon tlaka zraka: 700 do 1060 hPa

Maksimalna nadmorska visina: 3000 m (9842 stopa)

- **Uranjanje:** Senzor je zaštićen od posljedica privremenog uranjanja u vodu do dubine od 1 metra i u trajanju do 60 minuta.

Razgovarajte s pozivateljem o uvjetima okoliša u kojima je senzor čuvan ili korišten.

PITANJE: Je li senzor bio čuvan i korišten u propisanim uvjetima okoliša?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora (vijek baterije senzora je prekratak)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009938

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Ako korisnik još uvijek nosi senzor, objasnite da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i/ili postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Prenesite pozivatelju sljedeće savjete za produljenje vijeka baterije senzora:

- Ostavite CGM aplikaciju pokrenutu cijelo vrijeme (u prvom planu ili pozadini).
- Ostanite prijavljeni na račun Accu-Chek.
- Držite senzor i mobilni uređaj blizu jedan drugoga.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Obavijest o isteku senzora

Navod: Obavijest o isteku senzora



Šifra navoda: B1029

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009732

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

CGM aplikacija prikazuje poruku koja kaže: "Senzor je istekao".

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na vijek rada senzora kraće od 14 dana

TADA: Idite na [Sesija senzora je prerano završila](#).

Opis:

Objašnjenje

Obavijest Senzor je istekao pojavljuje se kad senzoru istekne rok nošenja (14 dana od postavljanja). Kada se pojavi ova obavijest, korisnik treba ukloniti i baciti stari senzor te postaviti i upariti novi senzor.

Aplikacija CGM opcionalno pruža podsjetnike za istek roka senzora koji se mogu prilagoditi tako da se pojavljuju 24 sata prije isteka i 2 sata prije isteka. Provjerite ili promijenite postavke podsjetnika na istek senzora na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Podsjetnici isteka senzora**.
2. Da biste uključili ili isključili podsjetnik, dodirnite gumb za uključivanje/isključivanje podsjetnika.
3. Dodirnite < za povratak na izbornik.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- broj dana tijekom kojih je pozivatelj koristio senzor
- je li senzor bio na mokrom / ekstremnoj temperaturi / visokoj vlažnosti, ispušten na pod ili se njime pogrešno rukovalo i kako se kvar dogodio

Povezana rješenja:

1. [Provjera vremena nošenja senzora](#)
2. [Edukacija o obavijesti o isteku senzora](#)

Provjera vremena nošenja senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009845

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- CGM senzor je dizajniran tako da je njegov rok trajanja do 14 dana, ako se postavi i nosi prema uputama navedenim u uputama o proizvodu CGM uređaja i korisničkom priručniku za CGM aplikaciju.
- Obavijest *Senzor je istekao* pojavljuje se kad senzoru istekne rok nošenja (14 dana od postavljanja) i pohranjuje se u dnevniku događaja CGM aplikacije.
- Kada se pojavi ova obavijest, korisnik treba ukloniti i baciti stari senzor te postaviti i upariti novi senzor.

PITANJE: Nakon razgovora s pozivateljem o pritužbi, je li pozivatelj potvrdio da se obavijest *Senzor je istekao* pojavila 14 dana nakon postavljanja senzora?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da se obavijest *Senzor je istekao* mogla očekivati.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o obavijesti o isteku senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009862

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Objasnite da se obavijest *Senzor je istekao* pojavila u skladu s očekivanjem kako bi se označio kraj postupka CGM-a. Pozivatelj treba ukloniti stari senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Sesija senzora je prerano završila

Navod: Sesija senzora je prerano završila



Šifra navoda: B1030

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009733

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj se žali da je senzor završio s radom prije nego što se očekivalo. Pozivatelj može reći da je vrijeme rok trajanja senzora bio manji od 14 dana. Pozivatelj može navesti da se obavijest o isteku senzora pojavila ranije nego što je predviđeno.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na bateriju senzora koja ne traje onoliko dugo koliko se očekuje

TADA: Idite na [Rok trajanja baterije prekratak \(senzor\)](#).

AKO: Pritužba se odnosi na podsjetnik o isteku roka senzora koji nije u skladu s očekivanim (2 sata ili 24 sata prije isteka roka)

TADA: Idite na [Podsjetnik CGM aplikacije ne pojavljuje se kako je očekivano](#).

AKO : Pritužba se odnosi na senzor koji se ne pridržava mjesta primjene

TADA: Idite na [Senzor ne prijanja ispravno](#).

Opis:

Objašnjenje

Svaki senzor ima rok trajanja do 14 dana ako se senzor postavi i nosi u skladu s uputama za uporabu proizvoda CGM i korisničkom priručniku za CGM aplikaciju.

Da biste provjerili kada uparenom senzoru ističe rok:

Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Upravljanje senzorom za CGM**.

Zaslon prikazuje broj preostalih dana za nošenje uparenog senzora i datum kada senzor istječe.

Ako ne slijedite upute za uporabu priložene uz uređaj CGM i aplikaciju CGM, senzor može završiti s radom prije nego što istekne 14 dana.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- mjesto primjene senzora
- broj dana tijekom kojih je pozivatelj koristio senzor
- je li senzor bio na mokrom / ekstremnoj temperaturi / visokoj vlažnosti, ispušten na pod ili se njime pogrešno rukovalo i kako se kvar dogodio
- da li je korisnik koristio bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi postavio senzor na kožu

Povezana rješenja:

1. [Provjera isteka sesije senzora](#)
2. [Provjera vremena nošenja senzora](#)
3. [Provjera ispravnog mjesta i načina postavljanja senzora](#)
4. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja](#)
5. [Slanje i zahtijevanje senzora \(sesija senzora je prerano završila\)](#)

Provjera isteka sesije senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009826

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Za provjeru je li je senzor još u radu, uputite pozivatelja na sljedeći način: Na

početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Upravljanje**

senzorom za CGM.

Zaslon prikazuje broj preostalih dana za nošenje uparenog senzora i datum kada senzor istječe.

Ako zaslon Upravljanje senzorom za CGM pokazuje da je mjerenje senzora još uvijek u tijeku, razgovarajte s pozivateljem zašto smatra da je senzor završio s mjerenjem ranije nego što je predviđeno. Moguće je da je pozivatelj zbunjen o ponašanju aplikacije ili značenju poruke koju prikazuje aplikacija. Na primjer, pozivatelj može misliti da je senzor prestao s radom jer je aplikacija prikazala obavijest o prekidu veze sa senzorom ili aplikacija ne prikazuje CGM podatke na početnom zaslonu.

PITANJE: Nakon razgovora o prigovoru pozivatelja, da li se pozivatelj slaže da senzor **nije** prestao s radom prije predviđenog roka?

Da: Problem je riješen.

Ako je korisnik spomenuo drugi problem koji zahtijeva otklanjanje poteškoća, izradite novu pritužbu za problem i provedite otklanjanje poteškoća za odgovarajuću pritužbu.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera vremena nošenja senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009812

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Obavijest *Senzor je istekao* pojavljuje se kad senzoru istekne rok nošenja (14 dana od postavljanja).
- Kada se pojavi ova obavijest, korisnik treba ukloniti i baciti stari senzor te postaviti i upariti novi senzor.

PITANJE: Nakon razgovora s pozivateljem o pritužbi, je li pozivatelj potvrdio da se obavijest Senzor je istekao pojavila 14 dana nakon postavljanja senzora?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite da se obavijest o isteku senzora pojavila prerano. Pozivatelj treba ukloniti stari senzor i postaviti novi senzor. Zatim će trebati upariti senzor s aplikacijom.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ispravnog mjesta i načina postavljanja senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009840

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Razgovarajte o mjestu postavljanja senzora i korake koje je korisnik proveo pri postavljanju senzora.

PITANJE: Je li senzor postavljen u skladu s uputama priloženima uz senzor *i* na naznačeno mjesto postavljanja na stražnjoj strani nadlaktice?

Ne: Problem je riješen.

Naglasite sljedeće:

- Senzor vjerojatno neće pravilno raditi ako korisnik ne slijedi upute za postavljanje senzora koje se isporučuju s CGM uređajem i u vodiču CGM aplikacije.
- *Ili* senzor mora biti postavljen na propisano mjesto na stražnjoj strani nadlaktice.

Uputite pozivatelja da ukloni senzor. Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009797

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna pohrana i rukovanje mogu utjecati na rad CGM senzora. Primjenjuju se sljedeći uvjeti rada i skladištenja:

- **Prijevoz i čuvanje:**

Raspon temperature: 2 do 27 °C (36 do 81 °F)

Raspon vlažnosti: 10 do 90 % (bez kondenzacije)

Raspon tlaka zraka: 549 do 1060 hPa

- **Uvjeti rada:**

Raspon temperature: 10 do 40 °C (50 do 104 °F)

Raspon vlažnosti: 15 do 90 % (bez kondenzacije, parcijalni tlak vodene pare manji od 50 hPa)

Raspon tlaka zraka: 700 do 1060 hPa

Maksimalna nadmorska visina: 3000 m (9842 stopa)

- **Uranjanje:** Senzor je zaštićen od posljedica privremenog uranjanja u vodu do dubine od 1 metra i u trajanju do 60 minuta.

Razgovarajte s pozivateljem o uvjetima okoliša u kojima je senzor čuvan ili korišten.

PITANJE: Je li senzor bio čuvan i korišten u propisanim uvjetima okoliša?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora (sesija senzora je prerano završila)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009939

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Ako korisnik još uvijek nosi senzor, objasnite da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i/ili postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Obavijest o prestanku rada senzora

Navod: Obavijest o prestanku rada senzora



Šifra navoda: B1025

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009729

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

CGM aplikacija prikazuje obavijest koja kaže: „Senzor ne radi.”

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na senzor koji je završio sesiju ranije nego što se očekivalo

TADA: Idite na [Sesija senzora je prerano završila](#).

Opis:

Objašnjenje

Obavijest o prestanku rada senzora pojavljuje se kada senzor prestane pravilno funkcionirati. U tom slučaju CGM aplikacija više ne prima podatke sa senzora. Senzor se ne može oporaviti od ovog stanja. Ako se to dogodi, korisnik treba ukloniti senzor i postaviti novi.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- broj dana tijekom kojih je pozivatelj koristio senzor
- je li CGM aplikacija primala CGM podatke iz senzora prije nego što se pojavila obavijest Senzor ne radi
- je li senzor bio na mokrom / ekstremnoj temperaturi / visokoj vlažnosti, ispušten na pod ili se njime pogrešno rukovalo i kako se kvar dogodio

Povezana rješenja:

1. [Provjera slabe baterije senzora u dnevniku događaja](#)
2. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Provjera slabe baterije senzora u dnevniku događaja

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009788

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Dnevnik događaja** (u odjeljku *CGM senzor*).
2. Provjerite je li se događaj "Baterija senzora pri kraju" odigrao prije događaja "Senzor ne radi".

PITANJE: Je li se događaj "Baterija senzora pri kraju" odigrao prije događaja "Senzor ne radi"?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite kako se čini da je baterija senzora bila istrošena i da je senzor prestao funkcionirati. Baterija senzora se ne može zamijeniti. Baterija senzora bi trebala trajati najmanje 14 dana, ako se poštuju propisani uvjeti pohrane i rada.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Obavijest da je senzor prehladan

Navod: Obavijest da je senzor prehladan



Šifra navoda: B1031

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009734

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja kaže: "Senzor je prehladan."

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Radni raspon senzora je od 10 do 40 °C (50 do 104 °F). Kada je temperatura senzora niža od 10 °C (50 °F), aplikacija prikazuje obavijest Senzor je prehladan. Sve dok senzor radi ispod radne temperature, CGM podaci neće se prenositi iz senzora u aplikaciju.

Korisnik se treba preseliti u toplije okruženje i čekati nastavak prijenosa podataka. Vrijeme potrebno da se senzor zagrije s 2 °C na 10 °C kraće je od 17 minuta.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o obavijesti da je senzor prehladan](#)
2. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Edukacija o obavijesti da je senzor prehladan

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009889

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Radni raspon senzora je od 10 do 40 °C (50 do 104 °F).
- Kada je temperatura senzora niža od 10 °C (50 °F), aplikacija prikazuje obavijest Senzor je prehladan.
- Sve dok senzor radi ispod radne temperature, CGM podaci neće se prenositi iz senzora u aplikaciju.
- Zavisno od toga koliko je bio hladan senzor, može biti potrebno do 30 minuta da se senzor ugrije i da se prijenos podataka nastavi.

PITANJE: Boravi li korisnik trenutno u hladnom okruženju *ili* je nedavno bio u hladnom okruženju?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da se preseli i ostane u toplijem okruženju te da pričeka da se prijenos podataka nastavi. Recite pozivatelju da nazove ako se problem nastavi i nakon 30 minuta.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Obavijest da je senzor pretopao

Navod: Obavijest da je senzor pretopao



Šifra navoda: B1032

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009735

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka aplikacije koja glasi: „Senzor je pretopao”.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Radni raspon senzora je od 10 do 40 °C (50 do 104 °F). Kada je temperatura senzora viša od 40 °C (104 °F), aplikacija prikazuje obavijest Senzor je pretopao. Sve dok senzor radi iznad radne temperature, nikakvi podaci o kontinuiranom praćenju glukoze neće se prenositi sa senzora u aplikaciju.

Korisnik se treba preseliti u hladnije okruženje i čekati nastavak prijenosa podataka.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o obavijesti da je senzor pretopao](#)
2. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Edukacija o obavijesti da je senzor pretopao

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009890

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Radni raspon senzora je od 10 do 40 °C (50 do 104 °F).
- Kada je temperatura senzora viša od 40 °C (104 °F), aplikacija prikazuje obavijest Senzor je pretopao.
- Sve dok senzor radi iznad radne temperature, CGM podaci neće se prenositi iz senzora u aplikaciju.
- Ovisno o tome koliko je senzor bio topao, može biti potrebno do 30 minuta da se senzor ohladi i da se prijenos podataka nastavi.

PITANJE: Boravi li korisnik trenutno u toplom okruženju *ili* je nedavno bio u toplom okruženju?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da se preseli i ostane u hladnijem okruženju te da pričeka da se prijenos podataka nastavi. Recite pozivatelju da nazove ako se problem nastavi i nakon 30 minuta.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Obavijest o odjavi

Navod: Obavijest o odjavi



Šifra navoda: B1024

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009728

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka u CGM aplikaciji koja kaže: "Odjavljeni ste."

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Obavijest o odjavi pojavljuje se kada je korisnik odjavljen sa svojeg računa Accu-Chek, vjerojatno zbog neaktivnosti ili potrebe za pristankom na promjene uvjeta upotrebe aplikacije. Ako se korisnik nije prijavio na svoj račun za Accu-Chek, od njega će se zatražiti da se prijavi ili će se na početnom zaslonu CGM aplikacije pojaviti poruka da je korisnik odjavljen. Korisnik može dodirnuti gumb **Prijavada** bi se ponovno prijavio.

Napomena: Isti račun Accu-Chek upotrebljava se za aplikaciju CGM kao i za aplikaciju Predict. Ako se korisnik odjavi s računa Accu-Chek putem jedne aplikacije, odjavljuje se i iz druge aplikacije. Ako se korisnik namjerno odjavio sa svojeg računa Accu-Chek, mora se ponovno prijaviti na svoj račun Accu-Chek da bi mogao koristiti aplikaciju CGM ili Predict.

Korisnik se treba prijaviti na svoj račun Accu-Chek da bi mogao postaviti aplikaciju CGM, slati podatke iz aplikacije CGM u oblak tvrtke Roche Diabetes Care (kao sigurnosnu kopiju ili za zajedničko korištenje sa zdravstvenim djelatnikom) i upotrebljavati aplikaciju Predict. Korisnik treba ostati prijavljen na svoj račun Accu-Chek sve dok upotrebljava aplikaciju Accu-Chek SmartGuide i senzor.

Napomena: Za postavljanje aplikacije CGM, slanje podataka iz aplikacije CGM na korisnikov račun Accu-Chek i korištenje aplikacije Predict neophodna je internetska veza (kao što je WIFI ili mobilna veza). Moguća je naplata mobilnih podatkovnih usluga.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o obavijesti o odjavi](#)
2. [Prijava na račun Accu-Chek](#)

Edukacija o obavijesti o odjavi

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009892

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Obavijest o odjavi pojavljuje se kada je korisnik odjavljen sa svojeg računa Accu-Chek, vjerojatno zbog neaktivnosti ili potrebe za pristankom na promjene uvjeta upotrebe aplikacije.
- Isti račun Accu-Chek upotrebljava se i za aplikaciju CGM i za aplikaciju Predict. Ako se pozivatelj namjerno odjavi sa svojeg računa za Accu-Chek putem jedne aplikacije, odjavljuje se i iz druge aplikacije.
- Korisnik se treba prijaviti na svoj račun Accu-Chek da bi mogao postaviti aplikaciju CGM, slati podatke iz aplikacije CGM u oblak tvrtke Roche Diabetes Care (kao sigurnosnu kopiju ili za zajedničko korištenje sa zdravstvenim djelatnikom) i upotrebljavati aplikaciju Predict.
- Pozivatelj treba ostati prijavljen na svoj račun Accu-Chek sve dok upotrebljava aplikaciju Accu-Chek SmartGuide i senzor.

PITANJE: Želi li korisnik ostati odjavljen sa svojeg Accu-Chek računa?

Da: Problem je riješen.

Podsjetite pozivatelja da se može ponovno prijaviti na svoj račun za Accu-Chek ako u budućnosti želi koristiti sustav Accu-Chek SmartGuide.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prijava na račun Accu-Chek

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009945

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. U aplikaciji CGM treba dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
2. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.
3. Aplikacija će od vas zatražiti da provjerite svoj ciljni raspon i postavke alarma za glukozu ako niste bili prijavljeni neko vrijeme. Dodirnite **U redu** za nastavak.

Problem je riješen.

Napomena: Ako se pojavi problem tijekom prijave, izradite novu pritužbu za problem i provedite otklanjanje poteškoća za odgovarajuću pritužbu.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Obavijest o neočekivanoj kalibraciji

Navod: Obavijest o neočekivanoj kalibraciji



Šifra navoda: B1096

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009776

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja kaže: „Neočekivana kalibracija.”

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Poruka Neočekivana kalibracija pojavljuje se kada aplikacija otkrije da senzor ima evidenciju kalibracije koja nije pohranjena u aplikaciji. Kao sigurnosna mjera, ako je mjerenje senzora u tijeku, od korisnika se traži da potvrdi je li izvršio kalibraciju i želi li nastaviti s mjerenjem. Ako nije izvršio kalibraciju ili smatra da je vrijednost kalibracije netočna, aplikacija nudi mogućnost završetka trenutnog rada senzora i uparivanja novog senzora. Ako je rok trajanja senzora istekao, nisu potrebne dodatne radnje.

Ta bi poruka mogla biti posljedica praznine u bazi podataka aplikacije zbog neočekivanog događaja, kao kad korisnik mora promijeniti svoj mobilni uređaj tijekom rada senzora ili da je senzor nehotice primio kalibracijsku vrijednost od aplikacije treće strane. S druge strane, to može ukazivati na problem s komunikacijskom sigurnošću.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje
- je li pozivatelj nedavno morao promijeniti svoj mobilni uređaj
- ima li pozivatelj neke aplikacije (uz CGM aplikaciju) koje omogućuju zapis kalibracijskih vrijednosti

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o obavijesti o neočekivanoj kalibraciji](#)
2. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Edukacija o obavijesti o neočekivanoj kalibraciji

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009900

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da se poruka *Neočekivana kalibracija* pojavljuje kada aplikacija otkrije da senzor ima evidenciju o kalibraciji koja nije pohranjena u aplikaciji. Kao sigurnosna mjera, ako je mjerenje senzora u tijeku, od korisnika se traži da potvrdi je li izvršio kalibraciju.

Ako senzor više nije u radu, nisu potrebne dodatne radnje.

Ako je rad senzora u tijeku, a aplikacija nudi opciju za nastavak rada ili uparivanje novog senzora, pomozite pozivatelju da odgovori na tu obavijest:

- **Ako pozivatelj izvrši kalibraciju i želi nastaviti s mjerenjem**, uputite pozivatelja da dodirne **Nastavi rad senzora**. Nije potrebna nikakva dodatna radnja.
- **Ako pozivatelj nije izvršio kalibraciju ili smatra da je kalibracijska vrijednost netočna**, uputite pozivatelja da dodirne **Uparivanje novog senzora**. Objasnite pozivatelju da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

PITANJE: Je li korisnik nedavno više puta zvao u vezi ove obavijesti?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se obavijest ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Upozorenje o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze

Navod: Upozorenje o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze



Šifra navoda: B1037

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009740

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja glasi: "Otkrivena vrlo visoka razina glukoze".

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na vrijednosti glukoze korisnika koje se ne podudaraju s njihovim osjećajima

TADA: Idite na [Rezultati visoki \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati niski \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati su nepravilni \(upitni rezultati\)](#).

Opis:

Kontekst – općenito

Alarm vrlo visoke razine glukoze, ako je uključen u CGM aplikaciji, upozorava korisnika kada CGM vrijednost prijeđe vrlo visoku granicu glukoze korisnika, a koja se može prilagoditi na vrijednost između 140 i 400 mg/dL (7,8 i 22,2 mmol/L). Zadana postavka iznosi 250 mg/dL (13,9 mmol/L). Ovo se upozorenje pojavljuje jednom kada CGM vrijednost prijeđe granicu. Ovaj alarm se može uključiti ili isključiti pomoću CGM aplikacije.

Napomena: granična vrijednost vrlo visoke glukoze ne može se postaviti na vrijednost nižu od gornje *ciljne vrijednosti* korisnika. Primjerice, ako je gornja ciljna vrijednost 250 mg/dL (13,9 mmol/L), granična vrijednost za vrlo visoku vrijednost glukoze ne može se postaviti na vrijednost nižu od 250 mg/dL (13,9 mmol/L).

Aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje ili isključivanje alarma i postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja (uključujući alarm vrlo visoke razine glukoze). Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku.

Kada se alarm aktivira, pojavljuje se ovo upozorenje na početnom zaslonu CGM aplikacije ako se aplikacija izvodi u prvom planu. Korisnik može dodirnuti **Odbaci** da bi uklonio upozorenje s početnog zaslona. Ovo se upozorenje pojavljuje kao obavijest mobilnog uređaja kada se aplikacija izvodi u pozadini, a obavijesti su omogućene. Ovo upozorenje također se zapisuje u dnevnik događaja CGM aplikacije.

Tekst koji prati ovu poruku upozorenja (alarm) varira ovisno o tome je li senzor u načinu rada Liječenje ili Trend (prikazano na početnom zaslonu CGM aplikacije):

- **Senzor u načinu Liječenje:** Regulirajte visoku razinu glukoze u krvi prema preporuci zdravstvenog djelatnika.
- **Senzor u načinu rada Trend:** Provjerite trenutnu vrijednost glukoze aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je još uvijek vrlo visoka, regulirajte je u skladu s uputama svog zdravstvenog djelatnika.

Aplikacija šalje alarme na temelju CGM vrijednosti koje daje senzor. Ako je senzor u načinu rada Trend, točnost CGM rezultata možda će biti smanjena. Kao rezultat toga, alarmi se mogu aktivirati čak i kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika normalna. Moguće je i da se alarmi ne oglase čak ni kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika visoka ili niska. Ako se na početnom zaslonu pojavi obavijest Dostupna kalibracija, korisnik može dodirnuti **Kalibrirajte sada** kako bi kalibrirao senzor pomoću rezultata testa glukoze u krvi; senzor će prijeći u način rada za liječenje, a CGM rezultati bit će točniji.

Zbog ograničenja alarmnog sustava, aktivacija alarma ne može biti zajamčena u svim slučajevima. Korisnik se ne smije oslanjati samo na alarme za otkrivanje teške hipoglikemije i hiperglikemije. Nikada ne smijete zanemariti simptome niske ili visoke razine glukoze u krvi.

Za provjeru ili promjenu postavki alarma za glukozu napravite sljedeće:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Da biste uključili značajku alarma za spavanje, dodirnite gumb za uključivanje alarma za spavanje.
3. Da biste uključili ili isključili alarm, dodirnite preklopni gumb alarma.
4. Da biste promijenili vrijednosti za ograničenje alarma, kao što su vrijeme odlaska na spavanje ili vrijeme buđenja, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
5. Dodirnite **Spremi**.

Kontekst – procjena zdravlja

Prije otklanjanja poteškoća procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite simptome visoke razine šećera u krvi (hiperglikemija). Simptomi hiperglikemije mogu između ostaloga uključivati sljedeće:

- pojačana žeđ
- učestalo mokrenje
- zamagljen vid
- pospanost

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.

- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(visoka glukoza\)](#)
2. [Edukacija o upozorenju o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze](#)

Procjena zdravlja korisnika (visoka glukoza)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009781

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite simptome visoke razine šećera u krvi (hiperglikemija). Simptomi hiperglikemije mogu između ostaloga uključivati sljedeće:

- pojačana žeđ
- učestalo mokrenje
- zamagljen vid
- pospanost

Razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte korisnika da razmotri preporuke priložene uz poruku upozorenja i slijedi smjernice za liječenje koje su dali zdravstveni djelatnici ili da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Edukacija o upozorenju o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009901

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite:

- Alarm za otkrivanje vrlo visoke razine glukoze upozorava korisnika kada CGM vrijednost prijeđe korisnikovu granicu vrlo visoke razine glukoze.
- **Ako je senzor u načinu Liječenje kada se pojavi ovaj alarm**, pozivatelj treba regulirati visoku razinu glukoze u krvi prema preporuci svog zdravstvenog djelatnika.
- **Ako je senzor u načinu rada Trend kada se pojavi ovaj alarm**, pozivatelj treba provjeriti trenutačnu vrijednost glukoze svojim aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je trenutna vrijednost glukoze još uvijek vrlo visoka, treba regulirati visoke vrijednosti glukoze u krvi prema preporuci svog zdravstvenog djelatnika.
- Ovo se upozorenje pojavljuje jednom kada CGM vrijednost prijeđe granicu.
- Granična vrijednost za vrlo visoku glukozu je podesiva i ovaj se alarm može uključiti ili isključiti pomoću CGM aplikacije.
- CGM aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje ili isključivanje alarma i postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja. Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku.
- Zbog ograničenja alarmnog sustava, aktivacija alarma ne može biti zajamčena u svim slučajevima. Korisnik se ne smije oslanjati samo na alarme za otkrivanje teške hipoglikemije i hiperglikemije. Nikada ne smijete zanemariti simptome niske ili visoke razine glukoze u krvi.

Ako pozivatelj želi provjeriti postavke alarma za glukozu ili promijeniti postavke na temelju preporuka svog zdravstvenog djelatnika, uputite ga na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Da biste uključili značajku alarma za spavanje, dodirnite gumb za uključivanje *Alarma za spavanje*.
3. Da biste uključili ili isključili alarm, dodirnite preklopni gumb alarma.
4. Da biste promijenili vrijednosti za ograničenje alarma, kao što su vrijeme odlaska na spavanje ili vrijeme buđenja, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
Napomena: Vrlo visoka granična vrijednost glukoze može se postaviti na vrijednost između 140 i 400 mg/dL (7,8 i 22,2 mmol/L). Granična vrijednost vrlo visoke glukoze ne može se postaviti na vrijednost nižu od gornje ciljne vrijednosti korisnika. Primjerice, ako je gornja ciljna vrijednost 250 mg/dL (13,9 mmol/L), granična vrijednost za vrlo visoku vrijednost glukoze ne može se postaviti na vrijednost nižu od 250 mg/dL (13,9 mmol/L).
5. Dodirnite **Spremi**.

Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Upozorenje o otkrivanju vrlo niske razine glukoze

Navod: Upozorenje o otkrivanju vrlo niske razine glukoze



Šifra navoda: B1036

Kategorija: Tijekom uobičajenih radnji

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009739

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja glasi: "Otkrivena vrlo niska razina glukoze".

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na vrijednosti glukoze korisnika koje se ne podudaraju s njihovim osjećajima

TADA: Idite na [Rezultati visoki \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati niski \(upitni rezultati\)](#) ili [Rezultati su nepravilni \(upitni rezultati\)](#).

Opis:

Kontekst – općenito

Alarm Otkrivena vrlo niska razina glukoze, ako je uključen u CGM aplikaciji, upozorava korisnika kada vrijednost glukoze u krvi padne ispod 54 mg/dL (3,0 mmol/L) i tu vrijednost nije moguće prilagođavati. Ovo se upozorenje pojavljuje svakih 5 minuta sve dok je CGM vrijednost ispod granične, sve dok korisnik ne odbaci upozorenje. Ovaj alarm se može uključiti ili isključiti pomoću CGM aplikacije.

Aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje ili isključivanje alarma i postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja (uključujući alarm za otkrivanje vrlo niske razine glukoze). Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku.

Kada se alarm aktivira, pojavljuje se ovo upozorenje na početnom zaslonu CGM aplikacije ako se aplikacija izvodi u prvom planu. Korisnik može dodirnuti **Odbaci** da bi uklonio upozorenje s početnog zaslona. Ovo se upozorenje pojavljuje kao obavijest mobilnog uređaja kada se aplikacija izvodi u pozadini, a obavijesti su omogućene. Ovo upozorenje također se zapisuje u dnevnik događaja CGM aplikacije.

Tekst koji prati ovu poruku upozorenja (alarm) varira ovisno o tome je li senzor u načinu rada Liječenje ili Trend (prikazano na početnom zaslonu CGM aplikacije):

- **Senzor u načinu rada Liječenje:** Odmah konzumirajte brzodjelujuće ugljikohidrate u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.

- **Senzor u načinu rada Trend:** Provjerite trenutnu vrijednost glukoze aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je još uvijek vrlo niska, odmah konzumirajte brzodjelujuće ugljikohidrate u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.

Nakon konzumacije brzodjelujućih ugljikohidrata, razina glukoze korisnika trebala bi porasti. Preporučuje se da korisnik nastavi pratiti razinu glukoze sve dok se ne vrati u ciljni raspon.

Aplikacija šalje alarme na temelju CGM vrijednosti koje daje senzor. Ako je senzor u načinu rada Trend, točnost CGM rezultata možda će biti smanjena. Kao rezultat toga, alarmi se mogu aktivirati čak i kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika normalna. Moguće je i da se alarmi ne oglase čak ni kada je stvarna vrijednost glukoze korisnika visoka ili niska. Ako se na početnom zaslonu pojavi obavijest Dostupna kalibracija, korisnik može dodirnuti **Kalibrirajte sada** kako bi kalibrirao senzor pomoću rezultata testa glukoze u krvi; senzor će prijeći u način rada za liječenje, a CGM rezultati bit će točniji.

Zbog ograničenja alarmnog sustava, aktivacija alarma ne može biti zajamčena u svim slučajevima. Korisnik se ne smije oslanjati samo na alarme za otkrivanje teške hipoglikemije i hiperglikemije. Nikada ne smijete zanemariti simptome niske ili visoke razine glukoze u krvi.

Za provjeru ili promjenu postavki alarma za glukozu napravite sljedeće:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Da biste uključili značajku alarma za spavanje, dodirnite gumb za uključivanje Alarma za spavanje.
3. Da biste uključili ili isključili alarm, dodirnite preklopni gumb alarma.
4. Da biste promijenili vrijednosti za ograničenje alarma, kao što su vrijeme odlaska na spavanje ili vrijeme buđenja, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
5. Dodirnite **Spremi**.

Kontekst – procjena zdravlja

Prije otklanjanja poteškoća procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite ima li simptoma niskog šećera u krvi (hipoglikemija). Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukoza\)](#)
2. [Edukacija o upozorenju o otkrivanju vrlo niske razine glukoze](#)

Procjena zdravlja korisnika (niska glukoza)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009782

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite ima li simptoma niskog šećera u krvi (hipoglikemija). Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte korisnika da razmotri preporuke priložene uz poruku upozorenja i slijedi smjernice za liječenje koje su dali zdravstveni djelatnici ili da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o upozorenju o otkrivanju vrlo niske razine glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009902

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite:

- Alarm Otkrivena vrlo niska razina glukoze upozorava korisnika kada vrijednost glukoze u krvi padne ispod 54 mg/dL (3,0 mmol/L) i tu vrijednost nije moguće prilagođavati.
- **Ako je senzor u načinu Liječenje kada se pojavi ovaj alarm**, pozivatelj treba odmah konzumirati brzodjelujuće ugljikohidrate u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.
- **Ako je senzor u načinu rada Trend kada se pojavi ovaj alarm**, pozivatelj treba provjeriti trenutačnu vrijednost glukoze svojim aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je trenutačna vrijednost glukoze i dalje niska, korisnik treba odmah konzumirati brzodjelujuće ugljikohidrate u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.
- Nakon konzumacije brzodjelujućih ugljikohidrata, razina glukoze pozivatelja trebala bi porasti. Preporučuje se da pozivatelj nastavi pratiti razinu glukoze sve dok se ne vrati na ciljni raspon.
- Ovo se upozorenje pojavljuje svakih 5 minuta sve dok je CGM vrijednost ispod granične, sve dok korisnik ne odbaci upozorenje.
- Ovaj alarm se može uključiti ili isključiti pomoću CGM aplikacije.
- CGM aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje ili isključivanje alarma i postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja. Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku.
- Zbog ograničenja alarmnog sustava, aktivacija alarma ne može biti zajamčena u svim slučajevima. Korisnik se ne smije oslanjati samo na alarme za otkrivanje teške hipoglikemije i hiperglikemije. Nikada ne smijete zanemariti simptome niske ili visoke razine glukoze u krvi.

Ako pozivatelj želi provjeriti postavke alarma za glukozu ili promijeniti postavke na temelju preporuka svog zdravstvenog djelatnika, uputite ga na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Da biste uključili značajku alarma za spavanje, dodirnite gumb za uključivanje *Alarma za spavanje*.
3. Da biste uključili ili isključili alarm, dodirnite preklopni gumb alarma.
4. Da biste promijenili vrijednosti za ograničenje alarma, kao što su vrijeme odlaska na spavanje ili vrijeme buđenja, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
5. Dodirnite **Spremi**.

Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Aplikaciju nije moguće preuzeti/instalirati

Navod: Aplikaciju nije moguće preuzeti/instalirati



Šifra navoda: B1004

Kategorija: Instaliranje i deinstaliranje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009707

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj ne može preuzeti / instalirati aplikaciju CGM ili aplikaciju Predict.

Provjera pritužbe:

AKO: Pozivatelj ne može pronaći aplikaciju

TADA: Idite na [Aplikacija se ne može pronaći](#).

Opis:

Objašnjenje

Za preuzimanje aplikacije CGM ili Predict potrebna je internetska veza (kao što je WIFI ili mobilna veza). Moguća je naplata mobilnih podatkovnih usluga. Za preuzimanje aplikacije na iOS uređaj potreban je Apple ID. Za preuzimanje aplikacije na Android uređaju potreban je Google račun. Za preuzimanje i instalaciju svake aplikacije potrebno je oko 50 MB slobodnog prostora za pohranu.

Sljedeći zahtjevi moraju biti ispunjeni za korištenje aplikacija CGM i Predict na mobilnom uređaju. Ako uređaj ne zadovoljava te zahtjeve, aplikacija nije dostupna za preuzimanje.

- Mobilni uređaj mora podržavati Niskoenergetski Bluetooth 5.0 ili noviji.
- Mobilni uređaj mora imati jedan od sljedećih operativnih sustava:
 - iOS 15.3 ili noviji (za iPhone)
 - Android 11 ili noviji (za Android uređaje)

Aplikacija također nije dostupna za preuzimanje iz trgovine aplikacija ako njena uporaba nije odobrena u državi korisnika.

Da biste instalirali aplikaciju CGM ili Predict:

1. Pomoću mobilnog uređaja očitajte kôd za preuzimanje na uputi o proizvodu ili na vrećici (sa strane) CGM uređaja.
Napomena: 2D barkod na plavom poklopcu senzora CGM uređaja je jedinstveni identifikator uređaja (UDI) proizvoda, a ne kod za preuzimanje.
2. Automatski ćete biti preusmjereni na odgovarajuće web-mjesto za preuzimanje aplikacije na mobilni uređaj.
3. Ako ne možete skenirati kôd za preuzimanje s paketa ili s vrećice, možete i potražiti aplikaciju u trgovini aplikacija na mobilnom uređaju. Odaberite aplikaciju iz ponuđenih rezultata pretraživanja.
Napomena: Ako ne možete pronaći aplikaciju u rezultatima pretraživanja, vaš mobilni uređaj nije kompatibilan s aplikacijom ili ovaj proizvod nije dostupan u vašoj zemlji.
4. Slijedite upute mobilnog uređaja da biste instalirali aplikaciju.

Da biste pokrenuli aplikaciju, dodirnite ikonu aplikacije na mobilnom uređaju. Kada se aplikacija otvori prvi put, aplikacija vodi korisnika kroz postupak postavljanja.

Pogledajte također:

[Uobičajeni postupak: Instaliranje i postavljanje aplikacija CGM i Predict](#)

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o zahtjevima za instalaciju aplikacije](#)
2. [Edukacija o instalaciji aplikacije](#)
3. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj instalacije](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Edukacija o zahtjevima za instalaciju aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009855

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da aplikacija nije dostupna za preuzimanje (instalaciju) ako njena uporaba nije odobrena u državi korisnika ili ako mobilni uređaj korisnika **ne** ispunjava sve sljedeće zahtjeve:

- Mobilni uređaj mora podržavati Niskoenergetski Bluetooth 5.0 ili noviji.
- Mobilni uređaj mora imati jedan od sljedećih operativnih sustava:
 - iOS 15.3 ili noviji (za iPhone)
 - Android 11 ili noviji (za Android uređaje)

PITANJE: Da li mobilni uređaj pozivatelja **ne** zadovoljava jedan ili više zahtjeva za preuzimanje?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da mobilni uređaj pozivatelja nije kompatibilan s aplikacijom.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o instalaciji aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009853

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Pomozite pozivatelju instalirati aplikaciju:

1. Pomoću mobilnog uređaja očitajte kôd za preuzimanje na uputi o proizvodu ili na vrećici (sa strane) CGM uređaja.
Automatski ćete biti preusmjereni na odgovarajuće web-mjesto za preuzimanje aplikacije na mobilni uređaj.
Ako ne možete skenirati kôd za preuzimanje s paketa ili s vrećice, možete i potražiti aplikaciju u trgovini aplikacija na mobilnom uređaju. Odaberite aplikaciju iz ponuđenih rezultata pretraživanja.
Napomena: Ako ne možete pronaći aplikaciju u rezultatima pretraživanja, vaš mobilni uređaj nije kompatibilan s aplikacijom ili ovaj proizvod nije dostupan u vašoj zemlji.
2. Slijedite upute mobilnog uređaja da biste instalirali aplikaciju.

Uputite pozivatelja da pokrene aplikaciju dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.

Napomena: Kada se aplikacija otvori prvi put, aplikacija vodi korisnika kroz postupak postavljanja.

PITANJE: Može li pozivatelj preuzeti i otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi aplikaciju](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj instalacije

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009921

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da ponovno pokrene mobilni uređaj i pokuša ponovno instalirati aplikaciju:

1. Isključite mobilni uređaj.
2. Ponovo pokrenite mobilni uređaj.
3. Mobilnim uređajem skenirajte kod za preuzimanje s uputa za uporabu CGM uređaja. Automatski ćete biti preusmjereni na odgovarajuće web-mjesto za preuzimanje aplikacije na mobilni uređaj. Ako ne možete skenirati kôd za preuzimanje s uputa za uporabu, možete potražiti aplikaciju u trgovini aplikacija na mobilnom uređaju. Odaberite aplikaciju iz ponuđenih rezultata pretraživanja.
Napomena: Ako ne možete pronaći aplikaciju u rezultatima pretraživanja, vaš mobilni uređaj nije kompatibilan s aplikacijom ili ovaj proizvod nije dostupan u vašoj zemlji.
4. Slijedite upute mobilnog uređaja da biste instalirali aplikaciju.

Uputite pozivatelja da pokrene aplikaciju dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.

Napomena: Kada se aplikacija otvori prvi put, aplikacija vodi korisnika kroz postupak postavljanja.

PITANJE: Može li pozivatelj preuzeti i otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi aplikaciju](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Aplikacija se ne može deinstalirati

Navod: Aplikacija se ne može deinstalirati



Šifra navoda: B1005

Kategorija: Instaliranje i deinstaliranje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009708

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj ne može deinstalirati/izbrisati aplikaciju.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja. Deinstaliranje Predict aplikacije ne utječe na CGM podatke pohranjene na mobilnom uređaju.

Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek. Ako korisnik deinstalira aplikaciju CGM i ponovno je instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke aplikacije CGM za proteklih 6 mjeseci s računa korisnika Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

Na iOS mobilnom uređaju postavka se može koristiti za blokiranje brisanja aplikacija. Za provjeru ili promjenu postavki treba napraviti sljedeće:

1. **Dodirnite Postavke > Vrijeme uporabe zaslona > Ograničenja sadržaja i privatnost > Kupnje na servisu iTunes i App Store > Brisanje aplikacija.**
Napomena: Ako preklopni gumb Ograničenja sadržaja i privatnosti nije omogućen, opcija Kupnje na servisu iTunes & App Store nije dostupna, a brisanje aplikacija nije blokirano.
2. Da biste omogućili brisanje aplikacija, dodirnite **Dopusti** kako bi se za tu postavku pojavila kvačica.

Pogledajte također:

[Uobičajeni postupak: Deinstaliranje aplikacije CGM ili Predict](#)

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o deinstalaciji aplikacije](#)
2. [Provjera postavki iOS sustava za brisanje aplikacija](#)
3. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj deinstalacije](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Edukacija o deinstalaciji aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009854

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Pomozite pozivatelju da deinstalira (ukloni) aplikaciju na sljedeći način.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite i držite ikonu aplikacije.
2. Dodirnite **Ukloni aplikaciju**.
3. Dodirnite **Izbriši aplikaciju**, zatim dodirnite **Izbriši** kako biste potvrdili odabir.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Play Store**.
2. Dodirnite ikonu profila u gornjem desnom kutu.
3. Dodirnite **Upravljanje aplikacijama i uređajima > Upravljanje**.
4. Dodirnite ikonu aplikacije.
5. Dodirnite **Deinstaliraj**.

PITANJE: Može li pozivatelj deinstalirati (ukloniti) aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki iOS sustava za brisanje aplikacija

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009802

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako korisnik ima iOS uređaj, objasnite da se postavka može koristiti za blokiranje brisanja aplikacija.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. **Dodirnite Postavke > Vrijeme uporabe zaslona > Ograničenja sadržaja i privatnost > Kupnje na servisu iTunes i App Store > Brisanje aplikacija.**

Napomena: Ako preklopni gumb *Ograničenja sadržaja i privatnosti* nije omogućen, opcija *Kupnje na servisu iTunes & App Store* nije dostupna, a brisanje aplikacija nije blokirano.

2. Da biste omogućili brisanje aplikacija, dodirnite **Dopusti** kako bi se za tu postavku pojavila kvačica.

PITANJE: Je li iOS uređaj postavljen tako da blokira brisanje aplikacija?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da je mobilni uređaj korisnika postavljen tako da blokira brisanje aplikacija. Oni bi sada trebali moći deinstalirati aplikaciju.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [deinstalira](#)

[aplikaciju](#).

Potaknite pozivatelja da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Napomena: Ako se problem ponovi, prijedite na otklanjanje poteškoća sa sljedećim rješenjem.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj deinstalacije

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009922

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da isključi i ponovo pokrene mobilni uređaj. Zatim pomozite pozivatelju da deinstalira aplikaciju na sljedeći način.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite i držite ikonu aplikacije.
2. Dodirnite **Ukloni aplikaciju**.
3. Dodirnite **Izbriši aplikaciju**, zatim dodirnite **Izbriši** kako biste potvrdili odabir.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Play Store**.
2. Dodirnite ikonu profila u gornjem desnom kutu.
3. Dodirnite **Upravljanje aplikacijama i uređajima > Upravljanje**.
4. Dodirnite ikonu aplikacije.
5. Dodirnite **Deinstaliraj**.

PITANJE: Može li pozivatelj deinstalirati aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Osjetni element senzora ostao je u koži

Navod: Osjetni element senzora ostao je u koži



Šifra navoda: B1021

Kategorija: Uklanjanje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009725

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da je nakon uklanjanja senzora osjetni element senzora ostao u koži na mjestu postavljanja.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Važno je provjeriti je li osjetni element senzora potpuno uklonjen s mjesta postavljanja nakon uklanjanja senzora. Korisnik mora provjeriti mjesto primjene vizualno (primjerice pomoću zrcala) ili prstom. Korisnik također može pregledati stražnji dio senzora i provjeriti je li cijeli osjetni element prisutan. Ako osjetni element ostane u korisnikovoj koži ili se čini da je mjesto postavljanja drugačije (primjerice bolno, otečeno ili crveno), treba kontaktirati svog zdravstvenog djelatnika.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- koliko dugo korisnik nosi senzor
- mjesto postavljanja
- da li je korisnik koristio bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi postavio senzor na kožu

Povezana rješenja:

1. [Provjera je li osjetni element ostao u koži](#)
2. [Upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku](#)

Provjera je li osjetni element ostao u koži

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009842

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Razgovor s pozivateljem o pritužbi da je osjetni element senzora ostao u korisnikovoj koži nakon uklanjanja senzora.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

- Vizualno provjerite mjesto postavljanja (primjerice pomoću zrcala) ili prstom.
- Ako je senzor još uvijek dostupan, pregledajte stražnju stranu senzora i provjerite je li prisutan cijeli osjetni element.

PITANJE: Nakon razgovora o pritužbi pozivatelja, je li pozivatelj potvrdio da je osjetni element ostao u njihovoj koži?

Ne: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009910

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Uputite pozivatelja da se obrati svom zdravstvenom djelatniku za pomoć u najkraćem mogućem roku.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (ako je dostupan)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Otežano uklanjanje senzora

Navod: Otežano uklanjanje senzora



Šifra navoda: B1020

Kategorija: Uklanjanje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009724

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelju je teško ukloniti senzor s mjesta postavljanja.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na osjetni element koji je ostao u koži

TADA: Idite na [Osjetni element senzora ostao je u koži](#).

Opis:

Objašnjenje

Senzor je najlakše ukloniti tako da se ljepljiva podloga počne odvajati od kože na plosnatoj strani senzora.

Postavljanje i uklanjanje senzora može izazvati bol. Nakon uklanjanja senzora na mjestu postavljanja može se pojaviti neobičan osjećaj. Ako korisnik i nekoliko dana nakon uklanjanja ima neobičan osjećaj na mjestu postavljanja, treba se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- koliko dugo korisnik nosi senzor
- mjesto postavljanja
- da li je korisnik koristio bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi postavio senzor na kožu

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o uklanjanju senzora](#)
2. [Upućivanje korisnika da zatraži pomoć pri uklanjanju senzora](#)
3. [Upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku](#)

Edukacija o uklanjanju senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009888

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Pomozite pozivatelju da ukloni senzor:

1. Uklonite sve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, koji su upotrijebljeni za bolje prianjanje senzora na kožu.
2. Počnite odljepljivati ljepljivu podlogu na plosnatoj strani CGM senzora na mjestu gdje se nalazi oznaka.
3. Pregledajte stražnju stranu CGM senzora. Provjerite je li osjetni element potpuno uklonjen s mjesta postavljanja. Provjerite mjesto postavljanja prstom ili vizualno. **Napomena 1:** Ako je osjetni element ostao u koži ili ako se čini da je mjesto postavljanja neobično (primjerice bolno, natečeno ili crveno), obratite se svom zdravstvenom djelatniku.
Napomena 2: Na mjestu postavljanja može ostati neobičan osjećaj nekoliko dana nakon uklanjanja senzora; u tom se slučaju obratite zdravstvenom djelatniku.
4. Odložite CGM senzor u otpad kao potencijalno zarazni materijal u skladu s lokalnim propisima; za informacije o tome kako ispravno odložiti upotrijebljene sastavne dijelove u otpad obratite se lokalnim vlastima ili nadležnim tijelima.

PITANJE: Je li senzor uklonjen?

Da: Problem je riješen.

Predložite pozivatelju da pregleda vodič za uklanjanje senzora koji je dostupan u CGM aplikaciji tako da dodirne **Izbornik > Upravljanje CGM senzorom > Vodič za uklanjanje senzora**.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Upućivanje korisnika da zatraži pomoć pri uklanjanju senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009780

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima nekoga tko mu može pomoći, uputite tu osobu da ukloni senzor:

1. Uklonite sve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, koji su upotrijebljeni za bolje prijanjanje senzora na kožu.
2. Počnite odljepljivati ljepljivu podlogu na plosnatoj strani CGM senzora na mjestu gdje se nalazi oznaka.
3. Pregledajte stražnju stranu CGM senzora. Provjerite je li osjetni element potpuno uklonjen s mjesta postavljanja. Provjerite mjesto postavljanja prstom ili vizualno.
4. Odložite CGM senzor u otpad kao potencijalno zarazni materijal u skladu s lokalnim propisima; za informacije o tome kako ispravno odložiti upotrijebljene sastavne dijelove u otpad obratite se lokalnim vlastima ili nadležnim tijelima.

PITANJE: Može li netko pomoći pozivatelju / može li ta osoba ukloniti senzor?

Da: Problem je riješen.

Predložite pozivatelju da pregleda vodič za uklanjanje senzora koji je dostupan u CGM aplikaciji tako da dodirne **Izbornik > Upravljanje CGM senzorom > Vodič za uklanjanje senzora**.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009910

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Uputite pozivatelja da se obrati svom zdravstvenom djelatniku za pomoć u najkraćem mogućem roku.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (ako je dostupan)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Obavijest o dostupnoj kalibraciji

Navod: Obavijest o dostupnoj kalibraciji



Šifra navoda: B1012

Kategorija: Postavljanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009715

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

U CGM aplikaciji pojavljuje se poruka koja glasi: „Dostupna kalibracija”.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

CGM aplikacija prikazuje obavijest Dostupna kalibracija kada je senzor spreman za kalibraciju pomoću rezultata testa glukoze u krvi dobivenog aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ova se obavijest pojavljuje na početnom zaslonu CGM aplikacije kada je aplikacija pokrenuta u prvom planu. Korisnik može dodirnuti **Kalibrirajte sada** kako bi dovršio postupak kalibracije. Ova se poruka pojavljuje kao obavijest mobilnog uređaja kada je aplikacija pokrenuta u pozadini, a obavijesti su omogućene. Ta se obavijest bilježi i u dnevnik događaja CGM aplikacije.

Kalibriranje senzora povećava točnost CGM rezultata i omogućuje da se CGM vrijednosti koriste za donošenje odluka o liječenju (primjerice doziranja inzulina). Pri kalibriranju senzora korisnik unosi vrijednost glukoze u krvi izmjerenu aparatom za mjerenje glukoze u krvi u CGM aplikaciju kada to aplikacija zatraži.

Kalibracija se zahtijeva prema sljedećem rasporedu:

- **Zagrijavanje:** Nakon razdoblja zagrijavanja od 1 sata senzor je u načinu Trend (prikazuje se na početnom zaslonu ispod CGM vrijednosti). Senzor počinje slati CGM vrijednosti u CGM aplikaciju svakih 5 minuta. Te početne CGM vrijednosti ne smiju se koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina.
- **Kalibracija 1:** Početna kalibracija zahtijeva se 12 sati nakon ugradnje senzora. Nakon kalibracije senzor prelazi u način Liječenje (prikazuje se na početnom zaslonu), a CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina.

- **Kalibracija 2:** Druga kalibracija zahtijeva se 30 minuta nakon prve kalibracije i mora se dovršiti u roku od 3 sata od prve kalibracije kako bi senzor ostao u načinu rada za liječenje. Umjeravanje je potrebno kako bi se potvrdilo prvo mjerenje.
Napomena: Ako se druga kalibracija ne dovrši u roku od 3 sata od prve kalibracije, senzor se vraća u način Trend (prikazuje se na početnom zaslonu). U tom se slučaju CGM vrijednosti ne smiju koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina. Sve dok se prikazuje obavijest Dostupna kalibracija, korisnik može provesti kalibraciju kako bi se vratio u način rada za liječenje.

Tekst obavijesti Dostupna kalibracija razlikuje se ovisno o tome je li senzor spreman za početnu kalibraciju ili drugu kalibraciju:

- **Prije prve kalibracije i 3 sata nakon prve kalibracije (ako druga kalibracija nije dovršena):**
Kalibrirajte senzor ako želite upotrebljavati vrijednosti CGM-a za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina.
- **30 minuta nakon prve kalibracije:** *Kalibrirajte senzor prije <vrijeme završetka> kako bi ostao u načinu rada za liječenje.*

Nakon prve kalibracije a prije druge kalibracije, aplikacija također prikazuje obavijest *Kalibracija će uskoro biti dostupna* koja ukazuje na vremenski okvir (od <vrijeme početka> do <vrijeme završetka>) u kojem će korisnik moći kalibrirati senzor.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o kalibraciji senzora](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide](#)

Edukacija o kalibraciji senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009887

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- CGM aplikacija prikazuje obavijest Dostupna kalibracija kada je senzor spreman za kalibraciju pomoću rezultata testa glukoze u krvi dobivenog aparatom za mjerenje glukoze u krvi.
- Kalibriranje senzora povećava točnost CGM rezultata i omogućuje da se CGM vrijednosti koriste za donošenje odluka o liječenju (primjerice doziranja inzulina).
- Kalibracija se zahtijeva prema sljedećem rasporedu:
 - Zagrijavanje:** Nakon razdoblja zagrijavanja od 1 sata senzor je u načinu Trend (prikazuje se na početnom zaslonu ispod CGM vrijednosti). Senzor počinje slati CGM vrijednosti u CGM aplikaciju svakih 5 minuta. Te početne CGM vrijednosti ne smiju se koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina.
 - Kalibracija 1:** Početna kalibracija zahtijeva se 12 sati nakon ugradnje senzora. Nakon kalibracije senzor prelazi u način Liječenje (prikazuje se na početnom zaslonu), a CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina.
 - Kalibracija 2:** Druga kalibracija zahtijeva se 30 minuta nakon prve kalibracije i mora se dovršiti u roku od 3 sata od prve kalibracije kako bi senzor ostao u načinu rada za liječenje. Umjeravanje je potrebno kako bi se potvrdilo prvo mjerenje.
- Sve dok se prikazuje obavijest Dostupna kalibracija, korisnik može provesti kalibraciju kako bi se vratio u način rada za liječenje.

PITANJE: Nakon razgovora o kalibraciji senzora, slaže li se pozivatelj da se obavijest Dostupna kalibracija pojavila na odgovarajući način?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [izvrši traženu kalibraciju](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009941

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Obavijest da kalibracija nije uspjela

Navod: Obavijest da kalibracija nije uspjela



Šifra navoda: B1014

Kategorija: Postavljanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009717

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Nakon što pozivatelj pokuša kalibrirati senzor, pojavljuje se poruka CGM aplikacije koja glasi: „Kalibracija nije uspjela.”

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Poruka Kalibracija nije uspjela pojavljuje se u sljedećem scenariju:

1. CGM aplikacija zatražila je od korisnika kalibraciju.
2. Korisnik je unio i potvrdio kalibracijsku vrijednost.
3. CGM aplikacija poslala je kalibracijsku vrijednost senzoru.
4. Senzor je naišao na problem i nije mogao dovršiti kalibraciju.

Ako se pojavi poruka Kalibracija nije uspjela, korisnik može dodirnuti **U redu** da bi odbacio poruku i vratio se na zaslon Kalibriranje. Ako iz bilo kojeg razloga kalibracija nije uspješna, korisnik treba pričekati otprilike 15 do 30 minuta prije ponavljanja postupka s pomoću nove vrijednosti glukoze u krvi dobivene aparatom za mjerenje glukoze u krvi. (Upute potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora.](#))

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.

- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o neuspjeloj kalibraciji senzora](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide](#)

Edukacija o neuspjeloj kalibraciji senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009859

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Poruka Kalibracija nije uspjela pojavljuje se nakon što je korisnik unio vrijednost kalibracije, ali je senzor naišao na problem i nije mogao dovršiti kalibraciju.
- Pozivatelj može dodirnuti **U redu** da bi odbacio poruku i vratio se na zaslon Kalibriranje.
- Korisnik treba pričekati otprilike 15 do 30 minuta prije ponavljanja postupka kalibracije s pomoću nove vrijednosti glukoze u krvi dobivene aparatom za mjerenje glukoze u krvi.

PITANJE: Je li korisnik više puta zvao zbog pojave ove poruke za istu sesiju senzora nakon što je pokušao kalibrirati senzor?

Ne: Problem je riješen.

Ako je prošlo najmanje 15 minuta od korisnikovog zadnjeg pokušaja kalibriranja, ponudite pomoć pozivatelju da [ponovno pokuša kalibraciju](#).

Napomena: Ako se problem ponovi, prijedite na otklanjanje poteškoća sa sljedećim rješenjem.

Ako nije prošlo najmanje 15 minuta od korisnikovog zadnjeg pokušaja kalibriranja, uputite pozivatelja da pričeka i ponovno pokuša kalibraciju. Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009941

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Obavijest o nedostupnoj kalibraciji

Navod: Obavijest o nedostupnoj kalibraciji



Šifra navoda: B1013

Kategorija: Postavljanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009716

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

U CGM aplikaciji pojavljuje se poruka koja glasi: „Nedostupna kalibracija”.

Provjera pritužbe:

AKO: CGM aplikacija prikazuje obavijest Senzor je pretopao

TADA: Idite na [Obavijest da je senzor pretopao](#).

AKO: CGM aplikacija prikazuje obavijest Senzor je prehladan

TADA: Idite na [Obavijest da je senzor prehladan](#).

Opis:

Objašnjenje

Na početnom zaslonu CGM aplikacije prikazuje se obavijest o nedostupnoj kalibraciji kada je senzor bio dostupan za kalibraciju (a prikazana je obavijest o dostupnoj kalibraciji), ali senzor sada otkriva da se glukoza u krvi korisnika brzo mijenja ili da neko drugo stanje (kao što je pretopao ili prehladan senzor) sprečava kalibraciju. Kada se glukoza korisnika stabilizira ili se stanje koje sprečava kalibraciju riješi, CGM aplikacija ponovno će prikazati obavijest Dostupna kalibracija kako bi se od korisnika zatražilo da izvrši kalibraciju. (Upute potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora](#).)

Početni zaslon CGM aplikacije pokazuje je li senzor u načinu Liječenje ili Trend. Ako je senzor u načinu Liječenje, CGM vrijednosti mogu se upotrijebiti za donošenje odluka o liječenju (primjerice doziranju inzulina). Ako je senzor u načinu Trend, CGM vrijednosti ne mogu se upotrebljavati za donošenje odluka o liječenju (primjerice doziranju inzulina). Da bi donio odluke o liječenju, korisnik mora testirati glukozu pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o obavijesti o nedostupnoj kalibraciji](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide](#)

Edukacija o obavijesti o nedostupnoj kalibraciji

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009861

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Na početnom zaslonu CGM aplikacije prikazuje se obavijest o nedostupnoj kalibraciji kada je senzor bio dostupan za kalibraciju (a ranije je prikazana obavijest o dostupnoj kalibraciji), ali senzor sada otkriva da se glukoza u krvi korisnika brzo mijenja ili da neko drugo stanje sprečava kalibraciju.
- Korisnik treba pričekati 15 minuta, a zatim provjeriti je li na početnom zaslonu CGM aplikacije prikazana poruka Dostupna kalibracija, što ukazuje na to da može kalibrirati senzor.

PITANJE: Je li korisnik više puta zvao (tri ili više puta u razmaku od najmanje 15 minuta) u vezi s tim da se ova poruka pojavljuje u istoj sesiji senzora?

Ne: Problem je riješen.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009941

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Senzor se ne može upariti s aplikacijom CGM

Navod: Senzor se ne može upariti s aplikacijom CGM



Šifra navoda: B1011

Kategorija: Postavljanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009714

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj ne može upariti CGM senzor s CGM aplikacijom.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

CGM senzor mora se postaviti na stražnju stranu ruke korisnika prije nego što se može upariti s CGM aplikacijom. Upute potražite u [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora](#).

CGM senzor ne može se više upariti s CGM aplikacijom ako je mu je prošao rok uporabe (istek roka trajanja). Ako korisnik pokuša upariti senzor kojem je istekao rok trajanja, aplikacija prikazuje poruku u kojoj se navodi *Nemogućnost povezivanja s vašim CGM senzorom. Istekao je rok trajanja senzora i više se ne može upotrebljavati. Uparite novi senzor.*

Prije uparivanja, CGM aplikacija provjerava ima li mobilni uređaj dovoljno slobodnog prostora za pohranu podataka za CGM sesiju. Ako mobilni uređaj nema dovoljno dostupnog prostora za pohranu podataka za sesiju (procijenjeno na 100 MB), CGM aplikacija sprečava uparivanje i prikazuje poruku u kojoj se navodi da mobilnom uređaju nedostaje prostora za pohranu.

Tijekom postupka uparivanja senzora s CGM aplikacijom, ponekad se može dogoditi da aplikacija reagira vrlo sporo ili je zamrznuta. Konkretno, može doći do primjetne odgode od trenutka kada korisnik odabere senzor koji je aplikacija pronašla do trenutka kada aplikacija zatraži od korisnika da unese PIN. Slično tome, može doći do primjetne odgode od vremena kada korisnik unese PIN do vremena kada aplikacija ukazuje da je uparivanje/povezivanje završeno. Tijekom tih radnji može se činiti da je aplikacija blokirana, ali korisnik treba pričekati da se dovrši svaki korak u postupku. Aplikacija mora biti pokrenuta u prvom planu tijekom postupka uparivanja.

Na nekim Android uređajima, kao što su Pixel uređaji, unos PIN-a se pojavljuje tijekom uparivanja kao skočna obavijest operativnog sustava. Ako korisnik ne vidi OS obavijest i ne dodirne je, može misliti da aplikacija ne reagira. U tom slučaju, korisnik mora prijeći prstom kako bi povukao traku s obavijestima s vrha zaslona, a zatim dodirnuti obavijest.

Ako se postavi novi CGM senzor i odmah ne upari, CGM senzor tijekom uparivanja prelazi s intervala oglašavanja od 1 sekunde na interval oglašavanja od 10 sekundi kako bi ga aplikacija otkrila. Tijekom uparivanja može proći do 10 sekundi dok aplikacija ne pronađe novi CGM senzor. Nakon što korisnik odabere senzor za uparivanje tijekom postupka uparivanja, može malo potrajati dok aplikacija dovrši postupak uparivanja.

Za uparivanje senzora s aplikacijom potreban je 6-znamenkasti PIN senzora. PIN se nalazi na donjoj naljepnici plavog navojnog poklopca aplikatora (na vrhu naljepnice i desno od riječi *PIN*). PIN ima točno 6 znamenki.

Korisnik može dodirnuti **Izbornik > Informacije o proizvodu** u CGM aplikaciji da bi vidio serijski broj i druge informacije za trenutačno upareni senzor. Ako su informacije za Trenutni senzor prazne, trenutačno nema senzora koji je uparen s CGM aplikacijom.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera postavljanja CGM senzora](#)
2. [Provjera uparenog senzora](#)
3. [Edukacija o podržanim senzorima](#)
4. [Ponovni pokušaj uparivanja](#)
5. [Provjera poruke o isteku senzora](#)
6. [Provjera poruke o nedovoljnom prostoru za pohranu](#)
7. [Zamjena senzora i ponovni pokušaj uparivanja](#)
8. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s uparivanjem\)](#)

Provjera postavljanja CGM senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009822

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da se senzor mora postaviti na stražnji dio korisnikove ruke prije nego što se može upariti s aplikacijom CGM.

PITANJE: Pokušava li korisnik upariti senzor prije postavljanja na ruku?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi senzor](#) i da ga zatim [upari](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: *Ako je senzor već postavljen*, idite na sljedeće rješenje.

Provjera uparenog senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009795

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Dodirnite **Izbornik > Informacije o proizvodu**.
2. Provjerite da li se u informacijama za *Trenutni senzor* pojavljuje serijski broj.

Napomena: Ako je senzor uparen s CGM uređajem, ovdje se pojavljuje njegov serijski broj. Ako su informacije za *Trenutni senzor* prazne, trenutačno nema senzora koji je uparen s CGM aplikacijom.

PITANJE: Je li senzor već uparen s aplikacijom CGM?

Da: Problem je riješen.

Razgovarajte o tome zašto korisnik smatra da senzor nije uparen i otklonite njihove brige.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o podržanim senzorima

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009894

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Pokušava li korisnik upariti senzor **koji nije** senzor Accu-Chek SmartGuide (proizvođača Roche)?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da se s aplikacijom SmartGuide mogu upotrebljavati samo senzori Accu-Chek SmartGuide.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovni pokušaj uparivanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009926

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da ponovno pokuša upariti senzor s aplikacijom:

1. Pronađite serijski broj senzora i 6-znamenkasti PIN na donjoj naljepnici plavog navojnog poklopca.
Napomena: Ako PIN senzora nije dostupan (na primjer, plavi poklopac uređaja se ne može pronaći ili je bačen), senzor se ne može upariti. Postojeći senzor treba ukloniti i postaviti novi senzor te ga upariti.
2. Provjerite je li Bluetooth uključen za mobilni uređaj i je li mobilni uređaj u blizini senzora (i u izravnom vidokrugu).
3. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Upravljanje senzorom za CGM > Uparivanje novog senzora**.
Napomena: Ako je CGM postupak u tijeku, aplikacija će od vas zatražiti da potvrdite želite li prekinuti rad senzora i upariti novi senzor. Dodirnite **Upari** da biste potvrdili.
4. Ukoliko to već niste učinili, [postavite senzor na tijelo](#). Zatim dodirnite **Sljedeće**.
5. Dodirnite **Pretraži** za prikaz popisa svih obližnjih CGM senzora.
Pričekajte do 10 minuta da se pretraživanje dovrši.
Napomena: Općenito se može pronaći samo 1 senzor. Ako senzor nije pronađen, dodirnite **Pokušaj ponovno** i pričekajte dok aplikacija ne pronađe senzor.
6. Odaberite CGM senzor koji treba upariti s popisa pronađenih senzora. Provjerite da odabrani serijski broj odgovara serijskom broju senzora. Zatim dodirnite **Sljedeće**.
Pričekajte da aplikacija zatraži unos PIN-a.
Napomena: Na nekim Android uređajima, kao što su Pixel uređaji, unos PIN-a se pojavljuje tijekom uparivanja kao skočna obavijest operativnog sustava. Prijeđite prstom da biste povukli traku s obavijestima s vrha zaslona, a zatim dodirnite obavijest.
7. **Bez odgađanja** unesite 6-znamenkasti PIN koji se prikazuje na dnu plavog poklopca (na vrhu naljepnice i desno od riječi *PIN*). Zatim dodirnite **Uparivanje** kako biste potvrdili zahtjev za uparivanje.
Pričekajte dovršetak postupka uparivanja i aplikacija će pokazati da je uparivanje uspješno dovršeno.
8. Dodirnite **U redu** (ili **Sljedeće**).
Napomena: Nakon postavljanja novog CGM senzora, treba pričekati 1 sat da se zagrije prije nego što počne slati CGM vrijednosti u CGM aplikaciju i prije nego CGM aplikacija počinje prikazivati CGM rezultate. CGM aplikacija će vas obavijestiti kada je vrijeme za kalibriranje.
9. Čuvajte plavi navojni poklopac u na sigurnom mjestu sve dok CGM mjerenje ne istekne (kako biste spriječili neovlaštenu uporabu i u slučaju da je potrebno upariti senzor s drugim mobilnim uređajem).

PITANJE: Je li uparivanje uspješno dovršeno?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera poruke o isteku senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009793

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li aplikacija prikazala poruku u kojoj se navodi da je senzor istekao kada je korisnik pokušao upariti senzor s aplikacijom?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da je senzoru istekao rok trajanja (na temelju datuma trajanja/isteka) i da se više ne može upotrebljavati. Korisnik treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim se novi senzor može upariti s aplikacijom CGM tako da se podaci mogu pohraniti i prikazati u aplikaciji.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da ukloni [istekli senzor](#), [postavi novi senzori](#) [upari novisenzor s aplikacijom](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera poruke o nedovoljnom prostoru za pohranu

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009794

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li aplikacija prikazala poruku u kojoj se navodi da mobilni uređaj nema dovoljno slobodne memorije za pohranu?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da mobilni uređaj nema dovoljno slobodne interne memorije da bi aplikacija mogla pokrenuti novi rad senzora. Predložite korisniku da oslobodi memoriju za pohranu (potrebno je oko 100 MB raspoložive memorije za pohranu), na primjer:

- uklanjanje (deinstaliranje) nekorištenih aplikacija s mobilnog uređaja
- brisanje slika, videozapisa ili glazbe koji su spremljeni na internu pohranu uređaja, a više nisu potrebni

Ako pozivatelj može osloboditi internu memoriju za pohranu, ponudite pomoć pozivatelju da [upari senzor s aplikacijom](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Zamjena senzora i ponovni pokušaj uparivanja

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009912

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite kako se čini da postoji problem sa senzorom i da se on ne može upariti.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. [Uklonite senzor](#) koji se ne može upariti.
2. [Postavite novi senzor](#) na drugo mjesto, primjerice na stražnji dio druge ruke.
3. [Pokušajte upariti](#) novi senzor. Obavezno pričekajte između koraka dok aplikacija odgovori.

PITANJE: Je li uparivanje uspješno dovršeno?

Da: Problem nije riješen.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za CGM uređaj koji se ne može upariti)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide (problem s uparivanjem)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009942

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite:

- Pozivatelj treba ukloniti senzor i pričekati da primi zamjenski CGM uređaj proizvođača Roche. U međuvremenu treba koristiti alternativnu metodu za testiranje glukoze (poput uporabe aparata za mjerenje glukoze u krvi).
- Kada je zamjenski CGM uređaj primljen, treba postaviti novi senzor, upariti senzor s CGM aplikacijom i kalibrirati ga kada se to zatraži.

Recite pozivatelju da nazove ako mu je potrebna pomoć oko zamjenskog CGM uređaja.

Ako je potrebno, pomažite pozivatelju da [ukloni stari senzor](#).

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Aplikacija se ne pokreće / ne otvara se

Navod: Aplikacija se ne pokreće / ne otvara se



Šifra navoda: B1007

Kategorija: Pokretanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009710

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj može pronaći CGM aplikaciju ili Predict aplikaciju, ali je ne može pokrenuti / otvoriti. Možda će se pojaviti poruka o softverskoj pogrešci.

Provjera pritužbe:

AKO: Pozivatelj ne može pronaći ikonu aplikacije

TADA: Idite na [Aplikacija se ne može pronaći](#).

AKO: Prilikom pokretanja pojavljuje se poruka o softverskoj pogrešci

TADA: Idite na [Pogreška softvera pri pokretanju](#).

AKO: Pritužba se odnosi na obavijest o odjavi koja se pojavljuje pri pokretanju aplikacije

TADA: Idite na [Obavijest o odjavi](#).

Opis:

Objašnjenje

Da biste pokrenuli aplikaciju, dodirnite ikonu aplikacije na mobilnom uređaju. Aplikacija vrši provjeru autentičnosti pri svakom pokretanju. Ako se provjerom pronađe pogreška, aplikacija se možda neće otvoriti i prikazat će se poruka o softverskoj pogrešci.

Aplikacija provjerava slobodni memorijski prostor za pohranu na mobilnom uređaju pri svakom pokretanju. Ako na mobilnom uređaju nema dovoljno slobodne memorije, aplikacija se možda neće otvoriti i prikazat će se poruka o pogrešci.

Aplikacija mora biti pokrenuta kako bi primala CGM vrijednosti od senzora i kako bi ispravno slala obavijesti i alarme.

Napomena: Android uređaji prikazuju obavijesti aplikacije u traci s obavijestima dok god je aplikacija pokrenuta.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Ponovni pokušaj pokretanja aplikacije](#)
2. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Ponovni pokušaj pokretanja aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009948

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da pokuša pokrenuti aplikaciju dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.

Napomena: Kada se aplikacija otvori prvi put, aplikacija vodi korisnika kroz postupak postavljanja.

PITANJE: Može li pozivatelj otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi aplikaciju](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj

Rješenje: Riješeno – Resetiranje / ponovno pokretanje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009923

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Isključite mobilni uređaj.
2. Ponovo pokrenite mobilni uređaj.
3. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.

Napomena: Kada se aplikacija otvori prvi put, aplikacija vodi korisnika kroz postupak postavljanja.

PITANJE: Može li pozivatelj otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Resetiranje / Ponovno pokretanje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Aplikacija se otvara na pogrešnom jeziku

Navod: Aplikacija se otvara na pogrešnom jeziku



Šifra navoda: B1008

Kategorija: Pokretanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009711

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da je CGM aplikacija ili Predict aplikacija na pogrešnom jeziku.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Aplikacija CGM i Predict automatski se prikazuju na onom jeziku koji je odabran za mobilni uređaj, ako aplikacija podržava taj jezik. Ako aplikacija ne podržava taj jezik, automatski se prikazuje na prvom podržanom jeziku na popisu željenih jezika. Ako na popisu željenih jezika nema jezika koje aplikacija podržava, aplikacija se prikazuje na zadanom jeziku, a to je engleski. Nema zasebnih postavki za odabir jezika aplikacije.

Popis jezika u kojima se aplikacije prikazuju možete pronaći na web-mjestu www.accu-chek.com.

Da biste dodali jezik na popis željenih jezika na iOS uređaju napravite sljedeće:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > Jezik i regija**.
2. Dodirnite **Dodaj jezik...**
3. Na popisu dostupnih jezika potražite i dodirnite jezik koji želite dodati.
4. Kada se to od vas zatraži, potvrdite jezik koji će se koristiti kao primarni jezik na uređaju. Možete nastaviti koristiti jezik koji ste koristili.
Odabrani jezik dodan je na popis.
5. Da biste promijenili redoslijed popisa, dodirnite i držite ikonu s desne strane naziva jezika i povucite jezik na željeno mjesto na popisu.

Da biste dodali jezik na popis željenih jezika na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Upravljanje sustavom ili Opće upravljanje > Jezik i unos**.
2. Dodirnite **Jezik**.
3. Na zaslonu za odabir jezika dodirnite **Dodaj jezik**.
4. Dodirnite jezik koji želite dodati, a zatim dodirnite željeno područje ako se to od vas zatraži.
5. Kada se to od vas zatraži, dodirnite **Zadrži trenutno** da biste zadržali trenutni zadani jezik.
Odabrani jezik dodan je na popis.
6. Da biste promijenili redoslijed popisa, dodirnite i držite jezik te ga povucite na željeno mjesto na popisu.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- zadani jezik i regija mobilnog uređaja (ako je primjenjivo)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o odabiru jezika](#)
2. [Ažuriranje popisa željenih jezika mobilnog uređaja](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Edukacija o odabiru jezika

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009877

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Aplikacija se automatski prikazuje na jeziku odabranom za mobilni uređaj ako aplikacija podržava taj jezik.
- Ako aplikacija ne podržava taj jezik, automatski se prikazuje na prvom podržanom jeziku na popisu željenih jezika.
- Ako na popisu željenih jezika nema jezika koje aplikacija podržava, aplikacija se prikazuje na zadanom jeziku, a to je engleski.
- Nema zasebnih postavki za odabir jezika aplikacije.

PITANJE: Je li trenutni jezik aplikacije prihvatljiv?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ažuriranje popisa željenih jezika mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009953

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Pomozite pozivatelju da zatvori aplikaciju, da doda odabrani jezik na popis jezika mobilnog uređaja i ponovno pokrene aplikaciju kako slijedi.

Napomena: Popis jezika na koje su prevedene aplikacija CGM i Predict može se pronaći na www.accu-check.com. Zapišite jezik koji pozivatelj odabere za prikaz aplikacija.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Zatvorite aplikaciju tako da je povučete s početnog zaslona mobilnog uređaja.
2. Dodirnite **Postavke > Općenito > Jezik i regija**.
3. Dodirnite **Dodaj jezik...**
4. Na popisu dostupnih jezika potražite i dodirnite jezik koji želite dodati.
5. Kada se to od vas zatraži, potvrdite jezik koji će se koristiti kao primarni jezik na uređaju. Možete nastaviti koristiti jezik koji ste koristili.
Odabrani jezik dodan je na popis.
6. Da biste promijenili redoslijed popisa, dodirnite i držite ikonu s desne strane naziva jezika i povucite jezik na željeno mjesto na popisu.
7. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Prisilno zatvorite aplikaciju:
 - a. U aplikaciji Postavke na mobilnom uređaju odaberite **Sve aplikacije, Aplikacije, ili Upravitelj aplikacija** (ovisno o verziji).
 - b. Pronađite i dodirnite aplikaciju. Dodirnite **Prisilno zaustavi** ili **Prisilno zatvori**.
2. Dodirnite **Postavke > Upravljanje sustavom ili Opće upravljanje > Jezik i unos**.
3. Dodirnite **Jezik**.
4. Na zaslonu za odabir jezika dodirnite **Dodaj jezik**.
5. Dodirnite jezik koji želite dodati, a zatim dodirnite željeno područje ako se to od vas zatraži.
6. Kada se to od vas zatraži, dodirnite **Zadrži trenutno** da biste zadržali trenutni zadani jezik.
Odabrani jezik dodan je na popis.
7. Da biste promijenili redoslijed popisa, dodirnite i držite jezik te ga povucite na željeno mjesto na popisu.
8. Pokrenite aplikaciju tako da dodirnete njenu ikonu.

PITANJE: Otvara li se aplikacija na odabranom jeziku?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Aplikacija se ne može pronaći

Navod: Aplikacija se ne može pronaći



Šifra navoda: B1006

Kategorija: Pokretanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009709

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da je CGM aplikacija ili Predict aplikacija instalirana / preuzeta, ali ne može pronaći aplikaciju kako bi je pokrenuo.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na nemogućnost preuzimanja aplikacije ili pronalaženja u trgovini aplikacijama

TADA: Idite na [Aplikaciju nije moguće preuzeti/instalirati](#) .

Opis:

Objašnjenje

Ako korisnik ne vidi aplikaciju prilikom listanja početnog zaslona na iOS uređaju ili prelaska prstom kroz izbornik Aplikacije na Android uređaju, može potražiti aplikaciju kako je opisano.

Da biste aplikaciju potražili na iOS uređaju:

1. Na početnom zaslonu dodirnite **Traži**.
2. Upišite *SmartGuide* u polje za pretraživanje. Ako je aplikacija instalirana, ikona aplikacije trebala bi se pojaviti na vrhu zaslona.
3. Da biste otvorili aplikaciju, dodirnite ikonu aplikacije.

Da biste pronašli aplikaciju na uređaju sa sustavom Android:

1. Na početnom zaslonu prijedite prstom prema gore da biste otvorili izbornik Aplikacija.
2. Upišite *SmartGuide* u polje za pretraživanje. Ako je aplikacija instalirana, ikona aplikacije trebala bi se pojaviti ispod polja za pretraživanje.
3. Da biste otvorili aplikaciju, dodirnite ikonu aplikacije.

Ako je korisnik instalirao obje aplikacije, i CGM aplikaciju i Predict aplikaciju, može se prebacivati između aplikacija dodirivanjem ikone aplikacije u gornjem desnom kutu početnog zaslona aplikacije.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o pristupu aplikaciji](#)
2. [Traženje aplikacije](#)
3. [Otvaranje aplikacije iz trgovine aplikacija](#)
4. [Preuzimanje aplikacije](#)
5. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Edukacija o pristupu aplikaciji

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009852

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Prelistajte prstom početni zaslon mobilnog uređaja (iOS uređaj) ili izbornik Aplikacija (Android uređaj) kako biste pronašli aplikaciju.
2. Dodirnite ikonu aplikacije kako biste otvorili aplikaciju.

PITANJE: Može li pozivatelj pronaći i otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da pronađe i premjesti ikonu aplikacije na mjesto koje se lako može pronaći.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Traženje aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009927

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu dodirnite **Traži**.
2. Upišite *SmartGuide* u polje za pretraživanje. Ako je aplikacija instalirana, ikona aplikacije trebala bi se pojaviti na vrhu zaslona.
3. Da biste otvorili aplikaciju, dodirnite ikonu aplikacije.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu prijedite prstom prema gore da biste otvorili izbornik Aplikacija.
2. Upišite *SmartGuide* u polje za pretraživanje. Ako je aplikacija instalirana, ikona aplikacije trebala bi se pojaviti na vrhu zaslona.
3. Da biste otvorili aplikaciju, dodirnite ikonu aplikacije.

PITANJE: Može li pozivatelj pronaći i otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da premjesti ikonu aplikacije na mjesto koje je lako pronaći.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Otvaranje aplikacije iz trgovine aplikacija

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009908

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **App Store**.
2. U polje za pretraživanje upišite *Accu-Chek SmartGuide*. Ako je aplikacija instalirana, trebala bi se pojaviti s gumbom *Otvori*.
Napomena: Ako aplikacija nije instalirana, pojavit će se gumb *Preuzmi*.
3. Da biste otvorili aplikaciju, dodirnite **Otvori**.

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Play Store**.
2. U polje za pretraživanje upišite *Accu-Chek SmartGuide*. Ako je aplikacija instalirana, trebala bi se pojaviti s gumbom *Otvori*.
Napomena: Ako aplikacija nije instalirana, pojavit će se gumb *Instaliraj*.
3. Da biste otvorili aplikaciju, dodirnite **Otvori**.

PITANJE: Može li pozivatelj pronaći i otvoriti aplikaciju iz trgovine aplikacija?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da premjesti ikonu aplikacije na mjesto koje je lako pronaći.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Preuzimanje aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009850

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da aplikacija trenutno nije instalirana na mobilnom uređaju.

Pomozite pozivatelju da preuzme aplikaciju iz trgovine aplikacija.

Uputite pozivatelja da pokrene aplikaciju dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.

Napomena: Kada se aplikacija otvori prvi put, aplikacija vodi korisnika kroz postupak postavljanja.

PITANJE: Može li pozivatelj preuzeti i otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [postavi aplikaciju](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

CGM aplikacija ne prikazuje se na satu Apple Watch

Navod: CGM aplikacija ne prikazuje se na satu Apple Watch



Šifra navoda: B1009

Kategorija: Pokretanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009712

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj ne može pristupiti CGM aplikaciji na uparenom satu Apple Watch.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Aplikacija CGM može se sinkronizirati za prikaz podataka na satu Apple Watch koji je uparen s mobilnim uređajem. Apple Watch može prikazati najnoviju vrijednost glukoze korisnika, strelicu trenda i grafikon trenda. Osim toga, sve poruke o pogreškama CGM aplikacije, održavanju i upozorenjima, kao i podsjetnici, primaju se izravno na Apple Watch.

Napomena: CGM aplikacija ne podržava druge pametne satove osim sata Apple Watch.

Aplikacija CGM može se sinkronizirati sa satom Apple Watch tijekom instalacije. Ako korisnik odluči ne sinkronizirati, aplikacija neće prikazivati informacije na satu Apple Watch dok se ne izvrši sinkronizacija.

Da biste sinkronizirali aplikaciju CGM s Apple Watch:

1. Otvorite aplikaciju Watch na iPhoneu i dodirnite karticu **Moj sat**.
2. Pomaknite se do aplikacije Accu-Chek **SmartGuide** i dodirnite je.
3. Dodirnite *Prikaži aplikaciju na preklopnom gumbu Apple Watch* (pozadina preklopnog gumba trebala bi biti zelena).

Komplikacije sata Apple Watch su vizualni elementi aplikacija koji se pojavljuju na brojčanicima sata. Komplikacija aplikacije prikazuju najnoviju vrijednost glukoze i strelicu trenda. Komplikacije aplikacija možda neće biti dostupne za prikaz na svim brojčanicima sata. Osim toga, komplikacije aplikacija možda neće biti dostupne za prikaz na svim lokacijama komplikacija.

Za dodavanje komplikacija CGM aplikacije s iPhonea:

1. Otvorite aplikaciju Watch na iPhoneu i dodirnite karticu **Moj sat**.
2. Dodirnite brojčanik sata da biste ga uredili.
3. Dodirnite mjesto komplikacije koje želite urediti.
Napomena: Ako zaslon postavki za odabrani brojčanik sata ne prikazuje izbornik Komplikacije, obavijestite pozivatelja da ovaj brojčanik sata ne podržava komplikacije. Korisnik bi trebao koristiti drugi brojčanik sata kako bi prikazao komplikacije aplikacije.
4. Pomaknite se kroz popis i dodirnite komplikaciju aplikacije SmartGuide.
Napomena: Ako se aplikacija SmartGuide ne pojavljuje na popisu, obavijestite pozivatelja da ovo mjesto komplikacije ne omogućuje prikaz komplikacije aplikacije. Korisnik bi trebao odabrati drugo mjesto komplikacije ili drugi brojčanik sata.
5. Provjerite pojavljuje li se komplikacija aplikacije SmartGuide na željenom području na pretpregledu brojčanika sata. Ako je potrebno, dodirnite **Postavi kao trenutni brojčanik sata** da biste koristili taj brojčanik sata.

Da biste dodali komplikaciju CGM aplikacije iz sata Apple Watch:

1. Pritisnite digitalnu krunu za navigaciju do brojčanika sata na Apple Watch uređaju.
2. Čvrsto pritisnite na brojčanik sata da biste ušli u način prilagodbe.
3. Prijeđite prstom ulijevo ili udesno da biste došli do željenog brojčanika sata.
4. Dodirnite **Uredi**.
5. Prijeđite prstom ulijevo dok ne dođete do izbornika Komplikacije.
Napomena: Ako brojčanik nudi komplikacije, one će se pojaviti na posljednjem zaslonu.
6. Dodirnite mjesto komplikacije.
7. Prelistajte popis i dodirnite komplikaciju Accu-Chek SmartGuide. Zatim dodirnite prikazani pretpregled da biste potvrdili.
8. Pritisnite digitalnu krunu da biste izašli iz načina prilagodbe.
9. Dodirnite brojčanik sata.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- informacije o uparenom Apple Watch (verzija, model)

Povezana rješenja:

1. [Sinkronizacija CGM aplikacije sa satom Apple Watch](#)
2. [Dodavanje komplikacije CGM aplikacije na zaslon sata](#)
3. [Preporuka pozivatelju da kontaktira Apple podršku](#)

Sinkronizacija CGM aplikacije sa satom Apple Watch

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009946

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Otvorite aplikaciju Watch na iPhoneu i dodirnite karticu **Moj sat**.
2. Pomaknite se do aplikacije Accu-Chek **SmartGuide** i dodirnite je.
3. Dodirnite *Prikaži aplikaciju na preklopnom gumbu Apple Watch* (pozadina preklopnog gumba trebala bi biti zelena).

PITANJE: Prikazuje li se aplikacija CGM na satu Apple Watch?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Dodavanje komplikacije CGM aplikacije na zaslon sata

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009778

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na komplikaciju CGM aplikacije koja se ne pojavljuje na bročanicu sata korisnika Apple Watch, uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Otvorite aplikaciju Watch na iPhoneu i dodirnite karticu Moj sat.
2. Dodirnite bročanic sata da biste ga uredili.
3. Dodirnite mjesto komplikacije koje želite urediti.
Napomena: Ako zaslon postavki za odabrani bročanic sata ne prikazuje izbornik Komplikacije, taj bročanic ne podržava komplikacije. Potrebno je odabrati drugi bročanic sata kako bi se prikazala komplikacija aplikacije.
4. Prelistajte popis i dodirnite komplikaciju Accu-Chek SmartGuide.
Napomena: Ako se aplikacija SmartGuide ne pojavljuje na popisu, ovo mjesto komplikacije ne podržava prikaz komplikacija aplikacije. Potrebno je odabrati drugo mjesto komplikacije ili drugi bročanic sata.
5. Provjerite pojavljuje li se komplikacija aplikacije SmartGuide na željenom području na pretpregledu bročanika sata. Ako je potrebno, dodirnite **Postavi kao trenutni bročanic sata** da biste koristili taj bročanic sata.

PITANJE: Da li se komplikacija CGM aplikacije sada pojavljuje na bročanicu sata Apple Watch korisnika?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Preporuka pozivatelju da kontaktira Apple podršku

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009909

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Preporučite pozivatelju da se za daljnju pomoć obrati Appleovoj servisnoj službi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Softverska pogreška pri pokretanju

Navod: Softverska pogreška pri pokretanju



Šifra navoda: B1010

Kategorija: Pokretanje

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009713

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Kad pozivatelj pokuša pokrenuti / otvoriti CGM aplikaciju, pojavljuje se poruka "Pogreška softvera".

Provjera pritužbe:

AKO: Ako se aplikacija ne pokreće, ali se ne pojavljuje poruka o pogrešci

TADA: Idite na [Aplikacija se ne pokreće / ne otvara se](#).

Opis:

Objašnjenje

Aplikacija vrši provjeru autentičnosti i baze podataka pri svakom pokretanju. Ako se otkrije pogreška ispravnosti, aplikacija prikazuje poruku o softverskoj pogrešci.

Postoje dvije varijacije poruke o softverskoj pogrešci:

- Jedna navodi da je aplikacija možda izmijenjena i treba biti izbrisana i ponovno instalirana zbog sigurnosti i zaštite privatnosti.
- Druga upućuje korisnika da zatvori i ponovno otvori aplikaciju i, ako se pogreška nastavi, nazove korisničku podršku.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera da se aplikacija ne pokreće](#)
2. [Deinstaliranje, ponovno instaliranje i pokretanje aplikacije](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera da se aplikacija ne pokreće

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009820

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da pokuša pokrenuti aplikaciju dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.

PITANJE: Može li pozivatelj otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da se softverska pogreška može pojaviti kad aplikacija naiđe na problem prilikom otvaranja. Aplikacija više ne otkriva problem i može se koristiti kako je uobičajeno. Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: *Ako se prilikom pokušaja otvaranja aplikacije pojavi poruka o softverskoj pogrešci*, idite na sljedeće rješenje.

Deinstaliranje, ponovno instaliranje i pokretanje aplikacije

Rješenje: Riješeno – Ponovno instaliranje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009951

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Aplikacija vrši provjeru autentičnosti i baze podataka pri svakom pokretanju. Ako se otkrije pogreška ispravnosti, aplikacija prikazuje poruku o softverskoj pogrešci.
- Problem će se možda riješiti deinstaliranjem i ponovnim instaliranjem aplikacije CGM.
- Ako upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na korisnikov račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek.
- Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek.
- Kada korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke CGM aplikacije za proteklih 6 mjeseci iz korisničkog računa Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun.
- Ako je CGM mjerenje u tijeku, korisnik će trebati ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. [Deinstalirajte \(uklonite\) CGM aplikaciju.](#)
2. [Ponovno instalirajte \(preuzmite\) aplikaciju CGM iz trgovine aplikacija.](#)

Napomena: Ako korisnik ima Android uređaj, mora ukloniti aplikaciju s mobilnog uređaja i ponovno je preuzeti iz trgovine Google Play.

3. Dodirnite ikonu aplikacije kako biste otvorili aplikaciju.

PITANJE: Može li pozivatelj otvoriti aplikaciju?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da se [prijavi na račun](#) Accu-Chek.

Objasnite da će aplikacija pokušati preuzeti postavke CGM aplikacije i podatke pohranjene u oblaku. Ako je preuzimanje iz oblaka uspješno, pojavit će se poruka da su podaci vraćeni.

Ako je CGM mjerenje bilo u tijeku, pomozite korisniku da [upari senzor s aplikacijom](#)

.

Šifra rješenja: Riješeno – Ponovno instaliranje

Ne: Ako se *prilikom pokušaja pozivatelja da otvori aplikaciju pojavi poruka o softverskoj pogrešci*, idite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Nema detalja o navodima

Navod: Nema detalja o navodima



Šifra navoda: B177

Kategorija: Neopisani problemi

Jezik: Hrvatski

Članak u
bazi znanja: 000009771

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj se žali, ali: • ne zna ili ne može prijaviti točne detalje problema, ili • odbija otkloniti poteškoće i nije dao dovoljno informacija za odabir odgovarajuće kategorije / šifre problema

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Upotrijebite ovaj kod pritužbe samo ako pozivatelj ne pruži dovoljno informacija za rješavanje problema. Regulatorni propisi zahtijevaju da se dokumentira da pozivatelj ne može ili odbija pružiti dovoljno pojedinosti kako bi se omogućilo otklanjanje poteškoća.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Zatražiti od pozivatelja da nazove](#)
2. [Provjera da nema detalja o navodima](#)

Zatražiti od pozivatelja da nazove

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009916

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li pozivatelj spreman nazvati kada su pojedinosti dostupne ili kada bude spreman riješiti probleme?

Da: Problem nije riješen.

Potaknite pozivatelja da nazove kada bude moguće provesti otklanjanje poteškoća.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera da nema detalja o navodima

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009833

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Odredite odgovor na sljedeće pitanje.

PITANJE: Je li se pozivatelj žalio, ali nije znao ili nije mogao prijaviti točne detalje problema, **ili je** odbio otkloniti poteškoće i nije pružio dovoljno informacija za odabir odgovarajuće kategorije / pritužbe?

Da: Problem nije riješen.

Pribavite što je moguće više detalja o prigovoru pozivatelja. Jasno evidentirajte da pozivatelj ne može ili odbija navesti dovoljno detalja za otklanjanje poteškoća.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (ako je dostupan)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: Postavite pitanje pozivatelju kako bi razumjeli njegove poteškoće i pogledajte odgovarajući članak o otklanjanju poteškoća.

Problem nije opisan u vodiču za otklanjanje poteškoća

Navod: Problem nije opisan u vodiču za otklanjanje poteškoća



Šifra navoda: B204

Kategorija: Neopisani problemi

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009770

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj se žali na problem ili poteškoću koji nisu obrađeni u odobrenoj dokumentaciji za otklanjanje poteškoća.

Provjera pritužbe:

AKO: Pozivatelj ima pitanje o tome kako senzor ili aplikacija rade ili traži pomoć pri korištenju aplikacije ili senzora

TADA: Idite na [Accu-Chek SmartGuide CGM sustav \(3S\): Opće informacije o proizvodu](#).

AKO: Pritužba se odnosi na poruku aplikacije, a informacije su opisane u sažetku prikazanih poruka aplikacije [CGM](#) ili aplikacije [Predict](#)

TADA: Idite na naznačenu temu za otklanjanje poteškoća.

AKO: Pritužba se odnosi na operativni problem koji je riješen u drugoj temi priručnika za otklanjanje poteškoća (pogledajte sadržaj ovog vodiča)

TADA: Idite na tu temu, **čak i ako pozivatelj nema senzor ili aplikaciju za otklanjanje poteškoća** ili odbija otkloniti poteškoće.

Opis:

Nema

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- aplikacija povezana s pritužbom (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera je li problem opisan](#)

Provjera je li problem opisan

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009836

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li pozivatelj prigovorio na problem ili poteškoću koja **nije opisana** u odobrenoj dokumentaciji o otklanjanju poteškoća?

Da: Problem nije riješen.

Jasno i temeljito evidentirajte tu tvrdnju. Prikupite što je moguće više detalja o tome što je pozivatelj radio kada se pojavio problem.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (ako je dostupan)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Ne: Postavite pitanje pozivatelju kako bi razumjeli njegove poteškoće i pogledajte odgovarajući članak o otklanjanju poteškoća.

Vrijednosti ugljikohidrata su u pogrešnoj mjernoj jedinici

Navod: Vrijednosti ugljikohidrata su u pogrešnoj mjernoj jedinici



Šifra navoda: B1054

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009760

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da aplikacija CGM ili Predict prikazuje podatke o ugljikohidratima u pogrešnoj mjernoj jedinici.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Prilikom prvog postavljanja CGM aplikacije korisnik postavlja željenu jedinicu mjere ugljikohidrata u aplikaciji CGM i aplikaciji Predict (ako je primjenjivo). korisnik je trebao odabrati mjernu jedinicu koju koristi za računanje ugljikohidrata (ugljikohidrata).

Provjeru odabrane mjerne jedinice napravite na sljedeći način:

Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Mjerna jedinica** (u odjeljku *Postavke liječenja*).

Ako pozivatelj postavi pogrešnu jedinicu mjere za ugljikohidrate, CGM aplikacija mora se deinstalirati i ponovno instalirati kako bi promijenila mjernu jedinicu. Mjerna jedinica prikazana u aplikaciji Predict automatski se ažurira pri ponovnoj instalaciji aplikacije CGM i odabiru nove mjerne jedinice. Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja.

Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek. Ako korisnik deinstalira aplikaciju CGM i ponovno je instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke aplikacije CGM za proteklih 6 mjeseci s računa korisnika Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

Ako je CGM mjerenje u tijeku, korisnik će trebati ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- ako je primjenjivo, Predict aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera pogrešne mjerne jedinice za ugljikohidrate](#)
2. [Edukacija o promjeni mjerne jedinice za ugljikohidrate](#)
3. [Deinstaliranje, ponovno instaliranje i pokretanje aplikacije](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera pogrešne mjerne jedinice za ugljikohidrate

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009848

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Prilikom prvog postavljanja CGM aplikacije korisnik odabire željenu mjernu jedinicu za ugljikohidrate u aplikaciji CGM i aplikaciji Predict (ako je primjenjivo).
- Korisnik je trebao odabrati mjernu jedinicu koju želi koristiti za izražavanje ugljikohidrata.
- Mjerne jedinice aplikacije ne mogu se promijeniti nakon postavljanja (bez deinstalacije i ponovne instalacije CGM aplikacije).

Za provjeru odabrane mjerne jedinice za ugljikohidrate, uputite pozivatelja na sljedeći način:

Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Mjerna jedinica** (u odjeljku *Postavke liječenja*).

PITANJE: Da li pozivatelj sada SMATRA da je mjerna jedinica aplikacije za ugljikohidrate ispravna?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o promjeni mjerne jedinice za ugljikohidrate

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009863

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Ako pozivatelj postavi pogrešnu mjernu jedinicu za podatke o ugljikohidratima, CGM aplikacija mora se deinstalirati (ukloniti) i ponovno instalirati (preuzeti) kako bi promijenila mjernu jedinicu.
- Mjerna jedinica prikazana u aplikaciji Predict automatski se ažurira pri ponovnoj instalaciji aplikacije CGM i odabiru nove mjerne jedinice.
- Ako je CGM mjerenje u tijeku, pozivatelj će trebati ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije.
- Opcije mjernih jedinica aplikacije za ugljikohidrate definirane su kako slijedi:
 - g (grami)
 - BE (jedinica kruha, 1 BE jednako je 12 g)
 - KE (jedinica ugljikohidrata, 1 KE jednako je 10 g)
 - CC (odabir ugljikohidrata, 1 CC jednako je 15 g)

PITANJE : Da li pozivatelj želi nastaviti koristiti trenutnu jedinicu mjere za ugljikohidrate?

Da: Problem je riješen.

Recite pozivatelju da nazove ako kasnije zatreba pomoć oko deinstalacije (uklanjanje) aplikacije, ponovnog instaliranja (preuzimanje) aplikacije i konfiguriranja aplikacije ili korištenja druge mjerne jedinice za ugljikohidrate.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Deinstaliranje, ponovno instaliranje i pokretanje aplikacije

Rješenje: Riješeno – Ponovno instaliranje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009950

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Ako korisnik postavi pogrešnu mjernu jedinicu za podatke o glukozu ili ugljikohidratima, aplikacija CGM mora se deinstalirati (ukloniti) i ponovno instalirati (preuzeti) kako bi se promijenila mjerna jedinica.
- Mjerna jedinica prikazana u aplikaciji Predict automatski se ažurira pri ponovnoj instalaciji aplikacije CGM i odabiru nove mjerne jedinice.
- Ako upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na korisnikov račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek.
- Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek.
- Kada korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke CGM aplikacije za proteklih 6 mjeseci iz korisničkog računa Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun.
- Ako je CGM mjerenje u tijeku, korisnik će trebati ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjerite ima li mobilni uređaj internetsku vezu.
2. [Deinstalirajte \(uklonite\) CGM aplikaciju.](#)
3. [Ponovno instalirajte \(preuzmite\) aplikaciju CGM iz trgovine aplikacija.](#)
Napomena: Ako korisnik ima Android uređaj, mora ukloniti aplikaciju s mobilnog uređaja i ponovno je preuzeti iz trgovine Google Play.
4. Dodirnite ikonu aplikacije kako biste otvorili aplikaciju.
5. Provedite postupak za konfiguriranje aplikacije. Obavezno odaberite ispravne mjerne jedinice za podatke o glukozu i ugljikohidratima.
6. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Mjerna jedinica** (u odjeljku Postavke *liječenja*) kako biste provjerili odabranu mjernu jedinicu.

PITANJE : Jesu li mjerne jedinice CGM aplikacije za podatke o glukozu i ugljikohidratima sada točne?

Da: Problem je riješen.

Ako je CGM mjerenje bilo u tijeku, pomozite korisniku da [upari senzor s aplikacijom](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Ponovno instaliranje

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Unos u dnevniku CGM aplikacije ne može se uređivati niti brisati

Navod: Dnevnik CGM aplikacije ne može se uređivati ni brisati.



Šifra navoda: B1048

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009754

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da se unos u dnevnik CGM aplikacije ne može uređivati ili brisati po želji.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Dnevnik CGM aplikacije prati vrijednosti glukoze, količine ugljikohidrata i količine inzulina koje korisnik unosi pomoću aplikacije. Stavke unesene u dnevnik mogu sadržavati sljedeće informacije:

- datum i vrijeme događaja
- vrijednost glukoze iz aparata za mjerenje glukoze u krvi
- količina unesenih ugljikohidrata
- količina inzulina (bolus jedinice inzulina i jedinice bazalnog inzulina)
- napomene

Vrijednosti se mogu dodati u dnevnik u bilo kojem trenutku. Korisnik također može urediti ili izbrisati bilo koju vrijednost koja nije korištena za kalibraciju senzora. Vrijednosti korištene za kalibraciju ne mogu se uređivati ni brisati.

Da biste uredili unos u dnevnik napravite sljedeće:

1. Dodirnite **Dnevnik**.
2. Dodirnite zapis za uređivanje.
3. Dodirnite svako polje za uređivanje i ažurirajte zapis.
4. Dodirnite **Spremi**.

Da biste izbrisali unos iz dnevnika:

1. Dodirnite **Dnevnik**.
2. Dodirnite zapis za brisanje.
3. Dodirnite **Izbriši zapis**. Zatim ponovno dodirnite **Izbriši zapis** da biste potvrdili.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera unosa koji se koristi za kalibraciju](#)
2. [Ponovni pokušaj uređivanja ili brisanja unosa u dnevnik](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera unosa koji se koristi za kalibraciju

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009792

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Dodirnite **Dnevnik**.
2. Dodirnite zapis za uređivanje ili brisanje.
3. Provjerite da li se na ekranu Uredi zapis pojavljuje poruka u kojoj se navodi da je zapis korišten za kalibraciju i da ga nije moguće uređivati ili brisati.

PITANJE: Pokušava li korisnik urediti ili izbrisati unos u dnevnik koji je korišten za kalibraciju?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da vrijednosti korištene za kalibriranje senzora nije moguće uređivati ni brisati.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Ponovni pokušaj uređivanja ili brisanja unosa u dnevnik

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009925

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Dodirnite **Dnevnik**.
2. Dodirnite zapis za uređivanje ili brisanje.
3. Da biste uredili zapis, dodirnite polja za uređivanje i ažurirajte zapis. Zatim dodirnite **Spremi**.
4. Da biste izbrisali zapis, dodirnite **Izbriši zapis**. Zatim ponovno dodirnite **Izbriši zapis** da biste potvrdili.

PITANJE: Je li zapis uspješno uređen ili izbrisan?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Podaci su netočni/nedostaju (grafikon CGM aplikacije)

Navod: Podaci su netočni/nedostaju (grafikon CGM aplikacije)



Šifra navoda: B1049

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009755

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj pokazuje da podaci nedostaju ili nisu točni na grafikonu trenda ili grafikonu Rasponi tijekom vremena aplikacije CGM.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na netočan ciljni raspon

TADA: Idite na [Ciljni raspon netočan u CGM aplikaciji](#).

AKO: Pritužba se odnosi na podatke prikazane u statističkom izvješću

TADA: Idite na [Statistika je netočna/nepotpuna \(CGM aplikacija\)](#).

Opis:

Objašnjenje

Grafikon trenda prošireni je prikaz podataka o glukozi iz CGM-a kao i unosa u dnevnik. Grafikon se može filtrirati kako bi se prikazali podaci za zadnjih 6, 12 ili 24 sata. Korisnik može prijeći prstom udesno da bi vidio vrijednosti iz prošlosti ili dodirnuti gumb kalendara u gornjem desnom kutu zaslona da bi prikazao podatke za određeni datum. Ikone se pojavljuju iznad i ispod grafikona za prikaz unosa u dnevnik, a dodiranjem ikone prikazuje se povezani unos u dnevnik.

Grafikon "Rasponi tijekom vremena" prikazuje postotak vrijednosti CGM glukoze unutar svakog raspona (*vrlo visoko*, *visoko*, *u rasponu*, *nisko*, i *vrlo nisko*) tijekom odabranog razdoblja. Rasponi su definirani na temelju trenutačnih graničnih vrijednosti glukoze korisnika. (Informacije o promjeni tih postavki potražite u članku [Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki CGM aplikacije za glukozu](#) i [Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki ciljnog raspona CGM aplikacije](#).) Grafikon se može filtrirati kako bi se prikazali podaci za posljednjih 7, 14 ili 28 dana.

Ako aplikacija CGM još nije prikupila dovoljno podataka iz senzora CGM-a za prikaz podataka u grafikonu "Rasponi tijekom vremena", a umjesto grafikona pojavljuje se poruka. U poruci se objašnjava da korisnik mora upotrebljavati senzor najmanje 24 sata kako bi se prikazao grafikon.

Na grafikonu Trend i grafikonu "Rasponi tijekom vremena" ciljni je raspon prikazan kao zelena površina. Prikazani ciljni raspon na grafikonima odražava trenutne postavke ciljnog raspona korisnika.

Korisnik može dodirnuti ikonu informacije pri dnu zaslona kako bi prikazao informacije koje objašnjavaju grafikon, uključujući legendu o bojama i ikonama koje se koriste na grafikonu.

Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja. Deinstaliranje Predict aplikacije ne utječe na CGM podatke pohranjene na mobilnom uređaju.

Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek. Ako korisnik deinstalira aplikaciju CGM i ponovno je instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke aplikacije CGM za proteklih 6 mjeseci s računa korisnika Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom. Ako je zaslon napuknut ili oštećen, pozivatelj možda neće moći vidjeti sve što se prikazuje. Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen](#)
2. [Edukacija o nedovoljnim CGM podacima na grafikonu](#)
3. [Edukacija o navigaciji grafikonom trenda](#)
4. [Edukacija o filtrima grafikona](#)
5. [Edukacija o rasponima tijekom vremena](#)
6. [Provjera netočnih ili nedostajućih podataka iz dnevnika na grafikonu trenda](#)
7. [Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije](#)
8. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009791

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava.
- Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom.
- Ako je zaslon napuknut ili oštećen, korisnik možda neće moći vidjeti sve što je prikazano.
- Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

PITANJE: Je li zaslon na mobilnom uređaju pozivatelja napuknut ili oštećen na način da se informacije iz aplikacija možda neće pravilno prikazati na zaslonu?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom; treba zamijeniti svoj mobilni uređaj kako bi mogao koristiti aplikaciju.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o nedovoljnim CGM podacima na grafikonu

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009881

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Odnosi li se pritužba na poruku (s nedovoljno CGM podataka) koja se pojavljuje na grafikonu Rasponi tijekom vremena umjesto na grafikonu?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da korisnik mora nositi senzor najmanje 24 sata da bi aplikacija prikazala grafikon "Rasponi tijekom vremena".

Recite pozivatelju da nazove ako još uvijek ima problema s gledanjem grafikona nakon što prođe najmanje 24 sata od postavljanja senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o navigaciji grafikonom trenda

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009898

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na grafikon *Trend*, objasnite sljedeće:

- Grafikon trenda prošireni je prikaz podataka o glukozu iz CGM-a kao i unosa u dnevnik.
- Grafikon se može filtrirati kako bi se prikazali podaci za zadnjih 6, 12 ili 24 sata.
- Korisnik može prijeći prstom udesno da bi vidio vrijednosti iz prošlosti ili dodirnuti gumb kalendara u gornjem desnom kutu zaslona da bi prikazao podatke za određeni datum.
- Ikone se pojavljuju iznad i ispod grafikona za prikaz unosa u dnevnik, a dodirnom ikone prikazuje se povezani unos u dnevnik.

Uputite pozivatelja da koristi navigacijske značajke grafikona za prikaz podataka iz grafikona.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na grafikonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o filtrima grafikona

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009874

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Grafikon Trend i grafikon "Rasponi tijekom vremena" mogu se filtrirati da bi se prikazali podaci za odabrani vremenski raspon.
- Grafikon trenda može se filtrirati radi prikaza podataka u zadnjih 6, 12 ili 24 sata.
- Grafikon "Rasponi tijekom vremena" može se filtrirati kako bi se prikazali podaci za zadnjih 7, 14 ili 28 dana.

Uputite pozivatelja da upotrebljava značajke filtra grafikona za pregled podataka grafikona u vrijeme za koje pozivatelj smatra da podaci grafikona nedostaju ili su netočni.

PITANJE: Vjeruje li pozivatelj sada da su podaci grafikonu potpuni i ispravni (na temelju odabranog filtra)?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o rasponima tijekom vremena

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009897

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na grafikon "Rasponi tijekom vremena" objasnite sljedeće:

- Grafikon "Rasponi tijekom vremena" prikazuje postotak vrijednosti CGM glukoze unutar svakog raspona (*vrlo visoko*, *visoko*, *u rasponu*, *nisko*, i *vrlo nisko*) tijekom odabranog razdoblja.
- Rasponi su definirani na temelju trenutanih graničnih vrijednosti glukoze korisnika.
- Grafikoni se mogu filtrirati kako bi se prikazali podaci za zadnjih 7, 14 ili 28 dana.
- Informacije koje objašnjavaju grafikon, uključujući legendu boja i ikona korištenih na grafikonu, mogu se pregledati dodirivanjem ikone s informacijama blizu dna zaslona.

Ako korisnik želi pregledati postavke alarma za glukozu, uputite ga na sljedeći način:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Provjerite postavke za alarm glukoze (uključujući postavke alarma za spavanje).

Odgovorite na sva pitanja koja pozivatelj ima u vezi s podacima prikazanim na zaslonu Rasponi tijekom vremena.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su sada podaci na grafikonu potpuni i ispravni na temelju postavki granice glukoze?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [promijeni postavke alarma za glukozu](#) na temelju preporuka svog zdravstvenog djelatnika.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera netočnih ili nedostajućih podataka iz dnevnika na grafikonu trenda

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009827

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na podatke dnevnika na grafikonu Trend, objasnite sljedeće:

- Grafikon trenda prošireni je prikaz podataka o glukozi iz CGM-a kao i unosa u dnevnik.
- Grafikon se može filtrirati kako bi se prikazali podaci za zadnjih 6, 12 ili 24 sata.
- Korisnik može prijeći prstom udesno da bi vidio vrijednosti iz prošlosti ili dodirnuti gumb kalendara u gornjem desnom kutu zaslona da bi prikazao podatke za određeni datum.
- Ikone se pojavljuju iznad i ispod grafikona za prikaz unosa u dnevnik, a dodirnom ikone prikazuje se povezani unos u dnevnik.
- Informacije koje objašnjavaju grafikon, uključujući legendu boja i ikona korištenih na grafikonu, mogu se pregledati dodirivanjem ikone s informacijama blizu dna zaslona.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Upotrijebite značajke navigacije grafikona da biste pregledali podatke grafikona za vremensko razdoblje za koje smatrate da su podaci iz dnevnika netočni ili nepotpuni.
2. **Ako pozivatelj smatra da je unos u dnevnik pogrešan**, treba dodirnuti simbol koji odgovara zapisu u dnevnik i pregledati unos u dnevniku.
3. **Ako pozivatelj smatra da unos u dnevnik nedostaje na grafikonu**, treba dodirnuti **Dnevnik** na dnu zaslona i pregledati dnevnik kako bi provjerio nedostaje li unos koji nedostaje na grafikonu također i u dnevniku.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su sada podaci grafikonu potpuni i ispravni (na temelju trenutnih unosa iz dnevnika)?

Da: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da doda unose koji nedostaju u dnevnik i provjeri pojavljuju li se na grafikonu trendova kako je predviđeno.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009865

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja.
- Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek.
- Ako korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke CGM aplikacije za proteklih 6 mjeseci iz korisničkog računa Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

PITANJE: Je li korisnik uklonio (deinstalirao) i ponovo instalirao (preuzeo) CGM aplikaciju i smatra li sada da su uklanjanje i ponovna instalacija aplikacije možda doveli do netočnih ili nepotpunih podataka u aplikaciji?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Podaci su netočni/nedostaju (početni zaslon CGM aplikacije)

Navod: Podaci nedostaju/netočni (nadzorna ploča CGM aplikacije)



Šifra navoda: B1045

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009751

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da podaci nedostaju ili su netočni na početnom zaslonu aplikacije CGM.

Provjera pritužbe:

AKO: Na početnom zaslonu se prikazuje obavijest Prekinuta veza sa senzorom

TADA: Idite na [Obavijest o prekidu veze sa senzorom](#).

AKO: Pritužba se odnosi na CGM vrijednost koja se ne prikazuje na početnom zaslonu

TADA: Idite na [CGM aplikacija prestaje prikazivati CGM podatke](#).

AKO: Pritužba se odnosi na netočan ciljni raspon

TADA: Idite na [Ciljni raspon netočan u CGM aplikaciji](#).

Opis:

Objašnjenje

Početni zaslon CGM aplikacije prikazuje trenutne vrijednosti glukoze, trendove i druge podatke kako bi pomogao korisniku u upravljanju dijabetesom. Također pruža obavijesti o trenutnim događajima povezanim s trenutnim radom CGM senzora. Aplikacija prima vrijednosti glukoze i informacije o statusu od senzora svakih 5 minuta. Informacije prikazane na početnom zaslonu ažuriraju se prema potrebi kada se prime nove vrijednosti glukoze i informacije o statusu.

Na početnom zaslonu CGM aplikacije prikazuju se sljedeće informacije:

- **Trenutna vrijednost glukoze CGM-a:** Obično se pojavljuje brojčana vrijednost iznad mjerne jedinice (mg/dL ili mmol/L).
 - Ako je rezultat veći od raspona mjerenja uređaja (> 400 mg/dL ili 22,2 mmol/L), pojavljuje se HI umjesto brojčane vrijednosti.

- Ako je rezultat manji od raspona mjerenja (< 40 mg/dL ili 2,2 mmol/L), umjesto brojčane vrijednosti pojavljuje se LO.
- Ako je senzor bio uparen s aplikacijom CGM tijekom razdoblja zagrijavanja senzora, umjesto numeričke vrijednosti prikazuju se crtice.
- **Oznaka ciljnog raspona:** Boja trenutne vrijednosti glukoze i tekst iznad vrijednosti pokazuju je li vrijednost unutar ciljnog raspona koji je odredio korisnik. Ako je vrijednost unutar ciljnog raspona, vrijednost se prikazuje zelenom bojom, a iznad vrijednosti se pojavljuje *U rasponu*. (Dodatne informacije potražite u korisničkom priručniku aplikacije CGM.)
- **Strelica trenda:** Strelica trenda pojavljuje se desno od vrijednosti glukoze i pokazuje trenutni smjer kretanja vrijednosti glukoze kod korisnika. Vodoravna strelica pokazuje da je razina glukoze stabilna.
- **Način rada senzora:** Trenutačni način rada senzora (Trend ili Liječenje) prikazuje se na početnom zaslonu aplikacije ispod trenutačne CGM vrijednosti.
- **Početni grafikon:** Početni grafikon je grafički prikaz vrijednosti glukoze korisnika u posljednja 3 sata.
Napomena: Ako se veza senzora s aplikacijom izgubi, senzor će pohranjivati podatke do 8 sati. Da bi se izbjegao gubitak podataka, veza se mora obnoviti prije nego što se baterija senzora isprazni kako bi se podaci mogli automatski prenijeti sa senzora na aplikaciju. Ako veza nije obnovljena prije nego što se baterija senzora isprazni, na grafikonu se može pojaviti praznina.
- **Trenutni događaji:** Obavijesti o trenutnim događajima (kao što je procijenjeno vrijeme zagrijavanja nakon uparivanja novog senzora, obavijest kada je senzor spreman za kalibraciju ili obavijest kada senzor istječe) prikazuju se ispod glavnog grafikona. Korisnik može dodirnuti povezane gumbе kako bi reagirao na obavijesti. Neke se obavijesti mogu ukloniti s početnog zaslona dodirivanjem gumba **Odbaci**.
- **Najnoviji unos u dnevnik:** Prikazuje se snimka najnovijeg unosa u dnevnik (na primjer, najnovija injekcija inzulina, unos ugljikohidrata i/ili osobna bilješka) do 4 sata nakon unosa.

Napomena: Za objašnjenje ikona koje se mogu pojaviti na početnom zaslonu, pogledajte korisnički priručnik aplikacije CGM.

Korisnik će se možda morati pomicati po početnom zaslonu kako bi vidio sve prikazane informacije. Prilikom navigacije kroz aplikaciju CGM, korisnik se može vratiti na početni zaslon dodirivanjem ikone početnog zaslona s lijeve strane navigacijske trake na dnu zaslona.

Korisnik može navigirati između aplikacije CGM i aplikacije Predict dodirivanjem ikone u gornjem desnom kutu početnog zaslona. Ako je korisnik instalirao obje aplikacije, moguće je da je slučajno dodirnuo ikonu i prebacio se između aplikacija. U tom slučaju, korisnik bi mogao steći dojam da podaci nedostaju ili da su netočni na početnom zaslonu.

Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom. Ako je zaslon napuknut ili oštećen, pozivatelj možda neće moći vidjeti sve što se prikazuje. Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen](#)
2. [Provjera prikazuje li se početni zaslon CGM aplikacije](#)
3. [Edukacija o pomicanju na početnom zaslonu](#)
4. [Edukacija o prikazivanju najnovijeg unosa u dnevnik](#)
5. [Edukacija korisnika o prikazu trenutnih događaja](#)
6. [Edukacija o prikazivanju početnog grafikona](#)
7. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009791

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava.
- Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom.
- Ako je zaslon napuknut ili oštećen, korisnik možda neće moći vidjeti sve što je prikazano.
- Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

PITANJE: Je li zaslon na mobilnom uređaju pozivatelja napuknut ili oštećen na način da se informacije iz aplikacija možda neće pravilno prikazati na zaslonu?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom; treba zamijeniti svoj mobilni uređaj kako bi mogao koristiti aplikaciju.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera prikazuje li se početni zaslon CGM aplikacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009821

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Zamolite pozivatelja da opiše zaslon na kojem smatra da podaci nedostaju ili su netočni.

Napomena: Korisnik može navigirati između CGM aplikacije i Predict aplikacije dodirivanjem ikone u gornjem desnom kutu početnog zaslona.

- Ako je korisnik instalirao obje aplikacije, moguće je da je slučajno dodirnuo ikonu i prebacio se između aplikacija. U tom slučaju, korisnik bi mogao steći dojam da podaci nedostaju ili da su netočni na početnom zaslonu.
- Početni zaslon CGM aplikacije prikazuje trenutnu vrijednost glukoze, mjernu jedinicu i strelicu trenda pri vrhu zaslona, **iznad glavnog grafikona**.
- Početni zaslon aplikacije Predict prikazuje trenutnu vrijednost glukoze i mjernu jedinicu **ispod grafikona predviđanja glukoze**.

PITANJE: Gleda li pozivatelj zaslon **koji nije** početni zaslon CGM aplikacije?

Da: Problem je riješen.

Pomozite pozivatelju da se vrati na početni zaslon CGM aplikacije i provjerite da li se podaci za koje se smatralo da su nepotpuni ili netočni tamo pojavljuju i da su točni.

Napomena: Ako pozivatelj i dalje smatra da podaci nedostaju ili da su netočni, nastavite s otklanjanjem poteškoća sljedećim rješenjem.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o pomicanju na početnom zaslonu

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009886

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite korisniku da se možda treba pomicati po početnom zaslonu kako bi vidio sve prikazane informacije.

Uputite pozivatelja da se pokuša pomicati po početnom zaslonu (povlačenjem prsta gore ili dolje po zaslonu).

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o prikazivanju najnovijeg unosa u dnevnik

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009870

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Prikazuje se snimka najnovijeg unosa u dnevnik (na primjer, najnovija injekcija inzulina, unos ugljikohidrata i/ili osobna bilješka) do 4 sata nakon unosa.
- Pozivatelj može dodirnuti zapis kako bi ga uredio ili izbrisao.

Napomena: Vrijednosti korištene za kalibraciju ne mogu se uređivati ni brisati.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija korisnika o prikazu trenutnih događaja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009867

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Obavijesti o trenutnim događajima (kao što je procijenjeno vrijeme zagrijavanja nakon uparivanja novog senzora, obavijest kada je senzor spreman za kalibraciju ili obavijest kada senzor istječe) prikazuju se ispod glavnog grafikona.
- Korisnik može dodirnuti povezane gumbе kako bi reagirao na obavijesti. Neke se obavijesti mogu ukloniti s početnog zaslona dodirivanjem gumba **Odbaci**.
- Ako se uzrok koji je potaknuo obavijest sam riješi, obavijest se može automatski ukloniti s početnog zaslona.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o prikazivanju početnog grafikona

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009869

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Početni grafikon je grafički prikaz vrijednosti glukoze korisnika u posljednja 3 sata.
- Ako se veza senzora s aplikacijom izgubi, senzor će pohranjivati podatke do 8 sati. Da bi se izbjegao gubitak podataka, veza se mora obnoviti prije nego što se baterija senzora isprazni kako bi se podaci mogli automatski prenijeti sa senzora na aplikaciju. Ako veza nije obnovljena prije nego što se baterija senzora isprazni, na grafikonu se može pojaviti praznina.
- Ako je pozivatelj zamijenio svoj CGM senzor unutar posljednja 3 sata, na glavnom grafikonu može se pojaviti praznina.
- Objašnjenja za ikone koje se mogu pojaviti na početnom zaslonu potražite u korisničkom priručniku aplikacije CGM.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Podaci su netočni/nedostaju (dnevnik CGM aplikacije)

Navod: Podaci su netočni/nepotpuni (dnevnik CGM aplikacije)



Šifra navoda: B1046

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009752

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da u dnevniku CGM aplikacije podaci nedostaju ili su netočni.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na netočan ciljni raspon

TADA: Idite na [Ciljni raspon netočan u CGM aplikaciji](#).

Opis:

Objašnjenje

Dnevnik CGM aplikacije prati vrijednosti glukoze, količine ugljikohidrata i količine inzulina koje korisnik unosi pomoću aplikacije CGM. Svaki unos u dnevnik može sadržavati sljedeće informacije:

- datum i vrijeme događaja
- vrijednost glukoze iz aparata za mjerenje glukoze u krvi
- Količina unesenih ugljikohidrata
- količina inzulina (bolus jedinice inzulina i jedinice bazalnog inzulina)
- napomene

Dnevnik također automatski prati rezultate testova glukoze u krvi koje je korisnik unio za kalibraciju senzora. Vrijednosti se mogu dodati u dnevnik u bilo kojem trenutku. Korisnik također može urediti ili izbrisati bilo koji unos koji nije korišten za kalibraciju senzora. Unosi korišteni za kalibraciju ne mogu se uređivati ni brisati.

Krug oko vrijednosti glukoze u dnevniku označava raspon glukoze za svaku vrijednost na temelju trenutačnih postavki korisnikovih granica glukoze. Krug oko vrijednosti glukoze bit će zelene boje ako je rezultat unutar trenutačno definiranog ciljnog raspona korisnika. Boja kruga se mijenja ako korisnik promijeni ciljni raspon tako da je vrijednost izvan novog ciljnog raspona. (Informacije o promjeni tih postavki potražite u članku [Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki alarma glukoze u aplikaciji CGM](#) i [Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki ciljnog raspona CGM aplikacije](#).)

Unosi u dnevniku grupirani su po datumu i prikazuju se redoslijedom kojim su dodani, s najnovijim unosom na vrhu. Korisnik se može pomicati kroz dnevnik kako bi pregledao starije unose. Vrijeme i datum unosa u dnevnik pohranjuju se kao odmak od koordiniranog univerzalnog vremena (UTC) i prikazuju se na temelju trenutne vremenske zone mobilnog uređaja. Ako se vrijeme/datum mobilnog uređaja promijeni u drugu vremensku zonu ili se prilagodi zbog promjene ljetnog računanja vremena, vrijeme i datum prikazani za svaki unos u dnevnik ažuriraju se u skladu s tim.

Napomena: Korisnik može postaviti vrijeme i datum unosa u dnevnik u prošlost prilikom dodavanja ili uređivanja unosa. Nije moguće postaviti vrijeme i datum na vrijeme i datum koji su kasniji (u budućnosti) od trenutnog vremena i datuma na mobilnom uređaju.

Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja. Deinstaliranje Predict aplikacije ne utječe na CGM podatke pohranjene na mobilnom uređaju.

Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek. Ako korisnik deinstalira aplikaciju CGM i ponovno je instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke aplikacije CGM za proteklih 6 mjeseci s računa korisnika Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom. Ako je zaslon napuknut ili oštećen, pozivatelj možda neće moći vidjeti sve što se prikazuje. Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

Da biste dodali unos u dnevnik napravite sljedeće:

1. S bilo kojeg zaslona aplikacije dodirnite **Dodaj unos**.
2. Na zaslonu Novi zapis dodirnite odabrano polje i popunite zapis.
Napomena: Trebate popuniti barem jedno polje uz datum i vrijeme da biste spremili zapis.
3. Dodirnite **Spremi**.
Novi unos bit će prikazan u području s porukama na početnom zaslonu kao i u dnevniku tijekom sljedeća 4 sata (osim ako ga ne zamijeni novi unos).

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen](#)
2. [Uređivanje ili brisanje netočnog unosa u dnevnik](#)
3. [Provjera nedostaje li unos u dnevniku](#)
4. [Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije](#)
5. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009791

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava.
- Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom.
- Ako je zaslon napuknut ili oštećen, korisnik možda neće moći vidjeti sve što je prikazano.
- Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

PITANJE: Je li zaslon na mobilnom uređaju pozivatelja napuknut ili oštećen na način da se informacije iz aplikacija možda neće pravilno prikazati na zaslonu?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom; treba zamijeniti svoj mobilni uređaj kako bi mogao koristiti aplikaciju.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Uređivanje ili brisanje netočnog unosa u dnevnik

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009851

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Dnevnik CGM aplikacije prati vrijednosti glukoze, količine ugljikohidrata i količine inzulina koje korisnik unosi pomoću aplikacije CGM. Svaki unos u dnevnik može sadržavati sljedeće informacije:
 - datum i vrijeme događaja
 - vrijednost glukoze iz aparata za mjerenje glukoze u krvi
 - količina unesenih ugljikohidrata
 - količina inzulina (bolus jedinice inzulina i jedinice bazalnog inzulina)
 - napomene
- Dnevnik također automatski prati rezultate testova glukoze u krvi koje je korisnik unio za kalibraciju senzora.
- Vrijednosti se mogu dodati u dnevnik u bilo kojem trenutku.
- Korisnik također može urediti ili izbrisati bilo koji unos koji nije korišten za kalibraciju senzora. Unosi korišteni za kalibraciju ne mogu se uređivati ni brisati.

Ako je potrebno, uputite pozivatelja da uredi ili izbriše sve unose u dnevniku za koje smatra da su netočni:

1. Dodirnite **Dnevnik**.
2. Dodirnite zapis za uređivanje ili brisanje.
3. Da biste uredili zapis, dodirnite polja za uređivanje i ažurirajte zapis. Zatim dodirnite **Spremi**.
4. Da biste izbrisali zapis, dodirnite **Izbriši zapis**. Zatim ponovno dodirnite **Izbriši zapis** da biste potvrdili.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci u dnevniku sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera nedostaje li unos u dnevniku

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009907

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Unosi u dnevniku grupirani su po datumu i prikazuju se redoslijedom kojim su dodani, s najnovijim unosom na vrhu.
- Korisnik se može pomicati kroz dnevnik kako bi pregledao starije unose.
- Vrijeme i datum unosa u dnevnik pohranjuju se kao odmak od koordiniranog univerzalnog vremena (UTC) i prikazuju se na temelju trenutne vremenske zone mobilnog uređaja. Ako se vrijeme/datum mobilnog uređaja promijeni u drugu vremensku zonu ili se prilagodi zbog promjene ljetnog računanja vremena, vrijeme i datum prikazani za svaki unos u dnevnik ažuriraju se u skladu s tim.
- Korisnik može postaviti vrijeme i datum upisa u dnevnik iz prošlosti prilikom dodavanja ili uređivanja unosa. Nije moguće postaviti vrijeme i datum iz budućnosti (kasniji od trenutnog vremena i datuma na mobilnom uređaju).

Uputite pozivatelja da se pomiče kroz unose u dnevniku povlačenjem prsta gore ili dolje po zaslonu dnevnika.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da doda unos u dnevnik na sljedeći način:

1. S bilo kojeg zaslona aplikacije dodirnite **Dodaj unos**.
2. Na zaslonu Novi zapis dodirnite odabrano polje i popunite zapis.
Napomena: Trebate popuniti barem jedno polje uz datum i vrijeme da biste spremili zapis.
3. Dodirnite **Spremi**.
Novi unos bit će prikazan u dnevniku kao i u području s porukama na početnom zaslonu tijekom sljedeća 4 sata (osim ako ga ne zamijeni novi unos).

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci u dnevniku sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009865

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja.
- Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek.
- Ako korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke CGM aplikacije za proteklih 6 mjeseci iz korisničkog računa Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

PITANJE: Je li korisnik uklonio (deinstalirao) i ponovo instalirao (preuzeo) CGM aplikaciju i smatra li sada da su uklanjanje i ponovna instalacija aplikacije možda doveli do netočnih ili nepotpunih podataka u aplikaciji?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Podaci su netočni/nedostaju (izvezeno izvješće aplikacije Predict)

Navod: Podaci su nepotpuni/netočni (izvoz Predict aplikacije)



Šifra navoda: B1051

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009757

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da podaci nedostaju ili su netočni u izvješću izvezenom iz aplikacije Predict.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Aplikacija Predict ima značajku koja korisniku omogućuje izvoz izvješća o obrascima i/ili izvješće ambulantnog profila glukoze (AGP) za odabrano dvotjedno razdoblje. Korisnik može spremiti ovo izvješće i pokazati ga sa svojem zdravstvenom djelatniku, na primjer putem e-pošte.

Napomena: Da bi korisnik mogao upotrebljavati aplikaciju Predict, mora biti prijavljen na svoj račun za Accu-Chek, a mobilni uređaj na kojem je aplikacija pokrenuta mora imati internetsku vezu.

Da biste izvezli izvješće napravite sljedeće:

1. Dodirnite **Izbornik > Izvoz izvješća**.
2. Da biste odabrali dvotjedno razdoblje za izvješće, unesite početni datum u polje "Od".
3. Da biste odabrali sadržaj za izvješće, dodirnite **Obrasci glukoze** i/ili **Profil glukoze (AGP)** tako da se pored željenog sadržaja pojavi kvačica.
4. Dodirnite **Generiraj izvješće**.
Pojavljuje se izvješće. Možete ga podijeliti (npr. putem poruka ili e-pošte) ili ga spremiti za kasniji pregled.

Izvješće ambulantnog profila glukoze (AGP) standardizirano je izvješće za sažimanje podataka CGM-a tijekom dvotjednog razdoblja. Ovaj sažetak prošlog ukupnog glikemijskog statusa namijenjen je kao pomoć korisniku i njegovom zdravstvenom djelatniku da bolje upravljaju razinama glukoze u budućnosti. AGP izvješće pruža sljedeće informacije:

- grafikon koji prikazuje postotke vrijednosti glukoze iz CGM-a koje su bile u rasponu, zatim visoke, vrlo visoke, niske i vrlo niske vrijednosti tijekom odabranog vremenskog razdoblja
- izmjerene vrijednosti glukoze za odabrano vremensko razdoblje koje prikazuju aktivno vrijeme CGM senzora, prosječnu glukozu, indikator kontrole glukoze (GMI), varijabilnost glukoze i ciljne raspone glukoze
- grafikon koji prikazuje medijan (50%) vrijednosti glukoze, zajedno s 5., 25., 75. i 95. postotne vrijednosti glukoze za svaki sat u danu tijekom odabranog razdoblja
- dnevne profile glukoze koji prikazuju grafikon stvarne vrijednosti glukoze iz CGM-a tijekom dana za svaki dan prikupljanja podataka tijekom odabranog razdoblja

Napomena: Ako nema dovoljno podataka CGM-a za odabrano dvotjedno razdoblje za generiranje AGP izvješća, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da nema dovoljno podataka za AGP izvješćivanje.

Sažetak obrazaca glukoze uključuje sve obrasce koji su otkriveni za odabrano dvotjedno razdoblje. Pregled na vrhu izvješća prikazuje broj obrazaca niske glukoze, obrazaca visoke glukoze, obrazaca varijabilnosti CGM-a i obrazaca glukoze u rasponu koji su otkriveni. Pojediniosti za svaki otkriveni obrazac prikazane su u tablicama ispod pregleda, s obrascima niske glukoze navedenim na prvom mjestu. U tablici se za svaki obrazac navodi grafikon vrijednosti glukoze iz CGM-a koje su ga uzrokovale, dani kada se pojavio, korisnički komentari i je li podsjetnik za njega uključen.

Napomena: Ako nema dovoljno podataka CGM-a za odabrano dvotjedno razdoblje za generiranje sažetka obrazaca glukoze, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da nema dovoljno podataka za ovo izvješće.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- Aplikacija Predict (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Ponovni pokušaj izvoza izvješća](#)
2. [Edukacija o izvezenom izvješću ambulantnog profila glukoze \(AGP\)](#)
3. [Edukacija o izvezenom izvješću sa sažetkom obrazaca glukoze](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Ponovni pokušaj izvoza izvješća

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009947

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjerite ima li mobilni uređaj dobru internetsku vezu.
2. Na početnom zaslonu aplikacije Predict dodirnite **Izbornik > Izvoz izvješća**.
3. Da biste odabrali dvotjedno razdoblje za izvješće, unesite početni datum u polje "Od".
4. Da biste odabrali sadržaj izvješća, dodirnite **Obrasci** i/ili **Profil glukoze (AGP)** tako da se pored željenog sadržaja pojavi kvačica.
5. Dodirnite **Generiraj izvješće**.
Pojavljuje se izvješće. Možete ga podijeliti (npr. putem poruka ili e-pošte) ili ga spremiti (putem aplikacije za upravljanje datotekama) za kasniji pregled.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na izvezenom izvješću sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o izvezenom izvješću ambulantnog profila glukoze (AGP)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009872

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Izvješće ambulantnog profila glukoze (AGP) standardizirano je izvješće za sažimanje podataka CGM-a tijekom dvotjednog razdoblja.
- Ovaj sažetak prošlog ukupnog glikemijskog statusa namijenjen je kao pomoć korisniku i njegovom zdravstvenom djelatniku da bolje upravljaju razinama glukoze u budućnosti.
- AGP izvješće pruža sljedeće informacije:
 - grafikon koji prikazuje postotke vrijednosti glukoze iz CGM-a koje su bile u rasponu, zatim visoke, vrlo visoke, niske i vrlo niske vrijednosti tijekom odabranog vremenskog razdoblja
 - izmjerene vrijednosti glukoze za odabrano vremensko razdoblje koje prikazuju aktivno vrijeme CGM senzora, prosječnu glukozu, indikator kontrole glukoze (GMI), varijabilnost glukoze i ciljne raspone glukoze
 - grafikon koji prikazuje medijan (50%) vrijednosti glukoze, zajedno s 5., 25., 75. i 95. postotne vrijednosti glukoze za svaki sat u danu tijekom odabranog razdoblja
 - dnevne profile glukoze koji prikazuju grafikon stvarne vrijednosti glukoze iz CGM-a tijekom dana za svaki dan prikupljanja podataka tijekom odabranog razdoblja
- Ako nema dovoljno podataka CGM-a za odabrano dvotjedno razdoblje za izradu AGP izvješća, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da nema dovoljno podataka za AGP izvješće.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na izvezenom izvješću sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o izvezenom izvješću sa sažetkom obrazaca glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009873

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Sažetak obrazaca glukoze uključuje sve obrasce koji su otkriveni za odabrano dvotjedno razdoblje.
- Pregled na vrhu izvješća prikazuje broj obrazaca niske glukoze, obrazaca visoke glukoze, obrazaca varijabilnosti CGM-a i obrazaca glukoze u rasponu koji su otkriveni.
- Pojediniosti za svaki otkriveni obrazac prikazane su u tablicama ispod pregleda, s obrascima niske glukoze navedenim na prvom mjestu. U tablici se za svaki obrazac navodi grafikon vrijednosti CGM-a koje su ga uzrokovale, dani kada se pojavio, korisnički komentari i je li podsjetnik za njega uključen.
- Ako nema dovoljno podataka CGM-a za generiranje sažetka obrazaca glukoze za odabrano dvotjedno razdoblje, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da nema dovoljno podataka za ovo izvješće.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na izvezenom izvješću sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Podaci su netočni/nedostaju (početni zaslon aplikacije Predict).

Navod: Podaci su netočni/nedostaju (početni zaslon aplikacije Predict)



Šifra navoda: B1050

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009756

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da podaci nedostaju ili su netočni na početnom zaslonu aplikacije Predict.

Provjera pritužbe:

Ako se pritužba odnosi na nedostajuće podatke na početnom zaslonu aplikacije Predict i ako se na početnom zaslonu aplikacije Predict pojavi poruka *Ne možemo predvidjeti vašu glukozu*, uputite pozivatelja da provjeri prikazuju li se CGM podaci na početnom zaslonu CGM aplikacije.

AKO: CGM podaci nisu prikazani na početnom zaslonu CGM aplikacije

TADA: Idite na [CGM aplikacija prestaje prikazivati CGM podatke](#).

AKO: Pritužba se odnosi na neočekivano pojavljivanje predviđanja glukoze na početnom zaslonu aplikacije Predict

TADA: Idite na [Neočekivana pojava obavijesti aplikacije Predict o niskoj glukozu](#).

AKO: Pritužba se odnosi na nepojavljivanje predviđanja glukoze na početnom zaslonu aplikacije Predict

TADA: Idite na [Aplikacija Predict ne daje obavijest o niskoj razini glukoze na očekivani način](#).

Opis:

Kontekst – općenito

Početni zaslon aplikacije Predict sažima prošle, sadašnje i predviđene buduće vrijednosti CGM-a korisnika.

Napomena: Da bi korisnik mogao upotrebljavati aplikaciju Predict, mora biti prijavljen na svoj račun za Accu-Chek, a mobilni uređaj na kojem je aplikacija pokrenuta mora imati internetsku vezu.

Na početnom zaslonu aplikacije Predict prikazuju se sljedeće informacije:

- **Grafikon predviđanja glukoze:** Grafikon koji prikazuje razine glukoze za prethodni sat, trenutnu vrijednost glukoze i predviđene raspone vrijednosti glukoze za sljedeća 2 sata

- **Trenutna vrijednost glukoze CGM-a:** Obično se pojavljuje brojčana vrijednost iznad mjerne jedinice (mg/dL ili mmol/L).
 - Ako je CGM rezultat veći od raspona mjerenja uređaja (> 400 mg/dL ili 22,2 mmol/L), pojavljuje se HI umjesto brojčane vrijednosti.
 - Ako je CGM rezultat manji od mjernog raspona (< 40 mg/dL ili 2,2 mmol/L), umjesto brojčane vrijednosti pojavljuje se LO.
 - Ako je senzor bio uparen s aplikacijom CGM tijekom razdoblja zagrijavanja senzora, umjesto numeričke vrijednosti prikazuju se crtice.
- **Područje za poruke:** Obavijesti i obrasci glukoze prikazuju se ispod grafikona.

Korisnik će se možda morati pomicati po početnom zaslonu kako bi vidio sve prikazane informacije. Prilikom navigacije kroz aplikaciju Predict, korisnik se može vratiti na početni zaslon dodirivanjem ikone početnog zaslona s lijeve strane navigacijske trake na dnu zaslona.

Korisnik može navigirati između aplikacije CGM i aplikacije Predict dodirivanjem ikone u gornjem desnom kutu početnog zaslona. Ako je korisnik instalirao obje aplikacije, moguće je da je slučajno dodirnuo ikonu i prebacio se između aplikacija. U tom slučaju, korisnik bi mogao steći dojam da podaci nedostaju ili da su netočni na početnom zaslonu.

Isključivanje automatskog (mrežnog) postavljanja datuma i vremena na mobilnom uređaju koji pokreće aplikacije može ometati mogućnost aplikacije Predict da prikazuje CGM podatke i daje predviđanja. Problemi se mogu pojaviti i ako je mobilni uređaj prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena tijekom rada senzora. Kada se koristi sustav SmartGuide, mobilni uređaj treba namjestiti na automatsko (mrežno) postavljanje datuma i vremena.

Za provjeru ili promjenu postavki datuma i vremena na iOS uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li opcija *Postavi automatski* uključena (pozadina gumba za uključivanje i isključivanje je zelena) ili dodirnite gumb za uključivanje.

Za provjeru ili promjenu postavki datuma i vremena na Android uređaju:

1. Dodirnite **Postavke > Opće upravljanje > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite jesu li *Automatski datum i vrijeme* uključeni (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je plava) ili dodirnite gumb za uključivanje.

Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom. Ako je zaslon napuknut ili oštećen, pozivatelj možda neće moći vidjeti sve što se prikazuje. Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

Kontekst – predviđanje glukoze

Početni zaslon aplikacije Predict prikazuje prognozu glukoze korisnika za sljedeća 2 sata nakon što korisnik upari svoj senzor za kontinuirano mjerenje glukoze (CGM) s aplikacijom CGM i nakon što CGM podaci prenose se najmanje 1 sat sa senzora u aplikaciju CGM, iz aplikacije CGM na korisnikov Accu-Chek račun i s Accu-Chek računa u aplikaciju Predict. Isprekidana linija na grafikonu predstavlja predviđene prosječne

vrijednosti CGM-a. Sive okomite crte oko točaka predstavljaju stupanj neizvjesnosti u pogledu prognoze (koliko bi se predviđena vrijednost mogla promijeniti). Prognoza postaje neizvjesnija što je udaljenija u budućnosti.

Napomena: Raspon glukoze se prikazuje na grafikonu od 0 do 300 mg/dL (0 - 16,7 mmol/L). Ako je vrijednost iznad ovog raspona, bit će označena trokutom koji pokazuje prema gore. Ako je vrijednost ispod 40 mg/dL (2,2 mmol/L), bit će označena trokutom koji pokazuje prema dolje.

Prognoza glukoze temelji se na prethodnim CGM vrijednostima korisnika te ugljikohidratima i inzulinu zabilježenima u dnevniku aplikacije CGM. Što se podaci dosljednije prenose te što korisnik točnije i potpunije prati upotrebu inzulina i unos ugljikohidrata u dnevniku aplikacije CGM, to je prognoza glukoze točnija. Sve radnje koje bi korisnik mogao poduzeti u sljedeća 2 sata, poput unosa ugljikohidrata, uzimanja inzulina i vježbanja, ne uzimaju se u obzir u predviđanju.

Prikazane buduće vrijednosti samo su predviđanja i mogu se razlikovati od stvarnih vrijednosti. Predviđene vrijednosti prikazuju se bez obzira na to je li senzor u načinu rada Trend ili Liječenje. Prethodne i trenutačne vrijednosti kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) koje se koriste za predviđanje bit će točnije ako je senzor u načinu rada za liječenje dok se te vrijednosti prikupljaju. Više informacija potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora](#).

Vrijednosti predviđene za više od 45 minuta u budućnosti služe samo za informiranje i namijenjene su upoznavanju korisnika s budućim radnjama koje će možda trebati poduzeti kako bi se pripremio (kao što je češća provjera glukoze, priprema inzulinskih injekcija, priprema ugljikohidrata i slično). U slučaju visokih ili niskih predviđanja unutar sljedećih 45 minuta, korisnik treba razmotriti koje radnje poduzeti.

Ako se predviđena razina glukoze kreće prema niže *i* ako se pojavi kartica Predviđanje niske glukoze, na grafikonu se prikazuju samo vrijednosti glukoze do sljedećih 30 minuta. Ako aplikacija predvidi nisku razinu, ali se ona ne dogodi unutar 30 minuta, aplikacija će ukloniti predviđene vrijednosti s grafikona. Umjesto toga, korisnik će vidjeti samo obavijest "Predviđanje niske glukoze".

Kada na početnom zaslonu aplikacije Predict nema predviđanja glukoze, prikazuje se jedna od sljedećih poruka o pogrešci:

- *Nije moguće predvidjeti vašu razinu glukoze. Pokušajte ponovno kasnije.*
Predviđanje trenutno nije moguće. Korisnik trebao provjeriti ponovno kasnije.
- *Ne možemo predvidjeti vašu glukozu dok je ona ispod XX mg/dL (X,X mmol/L).*
Predviđanje se ne prikazuje kada je trenutna vrijednost kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) ispod korisnikove postavke alarma za nisku razinu glukoze (postavljeno pomoću aplikacije CGM). Preporučuje se da korisnik pojede ili popije nešto slatko prema preporuci svog zdravstvenog djelatnika.
- *Trebaju nam CGM podaci tijekom najmanje jednog sata kako bismo mogli predvidjeti vašu razinu glukoze.*
Predviđanje glukoze bit će prikazano nakon što se prikupe CGM podaci tijekom jednog sata rada senzora.

Povlačenje prstom prema dolje (okomito) na početnom zaslonu osvježava aplikaciju. Ako se predviđanje glukoze ne pojavi na grafikonu zbog nekog privremenog stanja, korisnik može samo pričekati da aplikacija nastavi prikazivati predviđanje ili može povući prema dolje za osvježavanje aplikacije.

Kontekst – obavijesti

Obavijest o predviđanju niske razine glukoze prikazuje se na početnom zaslonu ako aplikacija predviđa da postoji velika vjerojatnost da će CGM vrijednost korisnika pasti ispod vrijednosti postavljene za njihov alarm za nisku razinu glukoze (u aplikaciji CGM) unutar sljedećih 30 minuta. Niska razina glukoze može se pojaviti bilo kada u sljedećih 30 minuta. Korisnik može dodirnuti obavijest kako bi vidio dodatne informacije i preporuke o tome kako reagirati. Ova obavijest nestaje s početnog zaslona nakon 15 minuta.

Važno: Značajka Predviđanje niske glukoze funkcionira samo ako je korisnikov alarm za nisku razinu glukoze (u aplikaciji CGM) postavljen na vrijednost između 60 mg/dL (3,3 mmol/L) i 100 mg/dL (5,5 mmol/L).

Obavijest o predviđanju niske glukoze tijekom noći prikazuje se na početnom zaslonu ako je ova značajka omogućena te je dostupno predviđanje tijekom noći. Korisnik može dodirnuti obavijest kako bi vidio predviđanje i preporuke o tome kako reagirati.

Kontekst – obrasci

Značajka otkrivanja obrazaca aplikacije Predict prepoznaje obrasce kretanja glukoze tijekom proteklog dana i proteklog tjedna (od ponedjeljka do nedjelje). Opis mogućih obrazaca, uključujući pragove glukoze koji se koriste za definiranje svakog obrasca i ikonu koja se koristi za prikaz pojedinog obrasca, može se pronaći u korisničkom priručniku aplikacije Predict.

Aplikacija analizira podatke kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) i prepoznaje moguće obrasce na početku sljedećih dijelova dana, koji se također koriste za definiranje obrazaca:

- **Noć:** od ponoći do 6:00 sati
- **Jutro:** od 6:00 do 10:00 am
- **Tijekom dana:** od 10:00 do 20:00 sati
- **Večer:** 8:00

Identificirani obrasci za protekla 24 sata prikazuju se na početnom zaslonu aplikacije Predict prema redoslijedu zdravstvenog rizika, s najvišim rizikom (vrlo nizak ili nizak obrazac) prikazanim na prvom mjestu. Korisnik može dodirnuti prepoznati obrazac kako bi pregledao više informacija o obrascu. Korisnik može i postaviti podsjetnike na bilo koji od svojih otkrivenih obrazaca. Svakog ponedjeljka aplikacija Predict također pruža tjedni sažetak svih obrazaca otkrivenih tijekom prethodnog tjedna. Korisnik može uključiti obavijest koja će ga informirati da je tjedni sažetak dostupan. Nedavni i prošli obrasci također se mogu pregledati dodirivanjem ikone Obrasci na početnom zaslonu aplikacije Predict.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- Aplikacija Predict (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen](#)
2. [Provjera prikazuje li se početni zaslon aplikacije Predict](#)
3. [Provjera ima li mobilni uređaj internetsku vezu i je li pozivatelj prijavljen](#)
4. [Edukacija o pomicanju na početnom zaslonu](#)
5. [Edukacija korisnika o prikazu trenutnih CGM vrijednosti](#)
6. [Edukacija o prikazu grafikona predviđanja glukoze](#)
7. [Edukacija o prikazu obavijesti i obrazaca](#)
8. [Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja](#)
9. [Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja](#)
10. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009791

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava.
- Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom.
- Ako je zaslon napuknut ili oštećen, korisnik možda neće moći vidjeti sve što je prikazano.
- Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

PITANJE: Je li zaslon na mobilnom uređaju pozivatelja napuknut ili oštećen na način da se informacije iz aplikacija možda neće pravilno prikazati na zaslonu?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom; treba zamijeniti svoj mobilni uređaj kako bi mogao koristiti aplikaciju.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera prikazuje li se početni zaslon aplikacije Predict

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009835

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Zamolite pozivatelja da opiše zaslon na kojem smatra da podaci nedostaju ili su netočni.

Napomena: Korisnik može navigirati između Predict aplikacije i CGM aplikacije dodirivanjem ikone u gornjem desnom kutu početnog zaslona.

- Ako je korisnik instalirao obje aplikacije, moguće je da je slučajno dodirnuo ikonu i prebacio se između aplikacija. U tom slučaju, korisnik bi mogao steći dojam da podaci nedostaju ili da su netočni na početnom zaslonu.
- Početni zaslon aplikacije Predict prikazuje trenutnu vrijednost glukoze i mjernu jedinicu **ispod grafikona predviđanja glukoze**.
- Početni zaslon CGM aplikacije prikazuje trenutnu vrijednost glukoze, mjernu jedinicu i strelicu trenda pri vrhu zaslona, **iznad glavnog grafikona**.

PITANJE: Gleda li pozivatelj zaslon **koji nije** početni zaslon Predict aplikacije?

Da: Problem je riješen.

Pomozite pozivatelju da se vrati na početni zaslon aplikacije Predict i provjerite da li se podaci za koje se smatralo da su nepotpuni ili netočni tamo pojavljuju i da su točni.

Napomena: Ako pozivatelj i dalje smatra da podaci nedostaju ili da su netočni, nastavite s otklanjanjem poteškoća sljedećim rješenjem.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ima li mobilni uređaj internetsku vezu i je li pozivatelj prijavljen

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009817

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjerite ima li mobilni uređaj dobru internetsku vezu.
2. Otvorite aplikaciju Predict dodirivanjem ikone aplikacije na mobilnom uređaju.
3. **Ako se to od njega zatraži**, prijaviti na svoj račun Accu-Chek:
 - a. Dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
 - b. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.

PITANJE: Je li mobilni uređaj imao pouzdanu internetsku vezu i je li korisnik već bio prijavljen na svoj račun Accu-Chek prije otklanjanja poteškoća?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Da bi korisnik mogao upotrebljavati aplikaciju Predict, mora biti prijavljen na svoj račun za Accu-Chek, a mobilni uređaj na kojem je aplikacija pokrenuta mora imati internetsku vezu.
- Ako se korisnik namjerno odjavio sa svojeg računa Accu-Chek putem aplikacije Predict ili aplikacije CGM, mora se ponovno prijaviti na račun Accu-Chek za aplikaciju CGM kako bi primio CGM podatke sa senzora.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o pomicanju na početnom zaslonu

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009886

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite korisniku da se možda treba pomicati po početnom zaslonu kako bi vidio sve prikazane informacije.

Uputite pozivatelja da se pokuša pomicati po početnom zaslonu (povlačenjem prsta gore ili dolje po zaslonu).

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija korisnika o prikazu trenutnih CGM vrijednosti

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009866

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Trenutna CGM vrijednost glukoze pojavljuje se na početnom zaslonu aplikacije Predict ispod grafikona predviđanja glukoze.
- Obično se CGM vrijednost pojavljuje kao brojčana vrijednost s mjernom jedinicom prikazanom ispod vrijednosti (mg/dL ili mmol/L).
- Ako je CGM rezultat veći od raspona mjerenja uređaja (> 400 mg/dL ili $22,2$ mmol/L), pojavljuje se *HI* umjesto brojčane vrijednosti.
- Ako je CGM rezultat manji od mjernog raspona (< 40 mg/dL ili $2,2$ mmol/L), umjesto brojčane vrijednosti pojavljuje se *LO*.
- Ako je senzor bio uparen s aplikacijom CGM tijekom razdoblja zagrijavanja senzora, umjesto numeričke vrijednosti prikazuju se crtice. Nakon završetka razdoblja zagrijavanja (1 sat nakon postavljanja senzora), aplikacija CGM i aplikacija Predict početak će prikazivati CGM vrijednosti glukoze.
- Mobilni uređaj mora imati internetsku vezu kako bi se trenutna CGM vrijednost prikazala na početnom zaslonu aplikacije Predict.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu Predict aplikacije sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o prikazu grafikona predviđanja glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009868

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na grafikon predviđanja glukoze, upotrijebite sljedeće informacije kako biste riješili probleme pozivatelja:

- Grafikon predviđanja glukoze na početnom zaslonu aplikacije Predict prikazuje prognozu glukoze korisnika za sljedeća 2 sata.
- Da bi se prognoza prikazala, CGM senzor mora biti uparen s aplikacijom CGM tijekom najmanje jednog sata kako bi se CGM podaci mogli prenijeti iz senzora u aplikaciju CGM, zatim iz aplikacije CGM na korisnikov Accu-Chek račun, te zatim s Accu-Chek računa u aplikaciju Predict.
- Mobilni uređaj mora imati internetsku vezu, a korisnik mora biti prijavljen na svoj Accu-Chek račun kako bi se CGM podaci mogli prenijeti za upotrebu u aplikaciji Predict.
- Isprekidana linija na grafikonu predstavlja predviđene prosječne vrijednosti CGM-a. Sive okomite crte oko točaka predstavljaju stupanj neizvjesnosti u pogledu prognoze (koliko bi se predviđena vrijednost mogla promijeniti). Prognoza postaje neizvjesnija što je udaljenija u budućnosti.
- Raspon glukoze se prikazuje na grafikonu od 0 do 300 mg/dL (0 - 16,7 mmol/L). Ako je vrijednost iznad ovog raspona, bit će označena trokutom koji pokazuje prema gore. Ako je vrijednost ispod 40 mg/dL (2,2 mmol/L), bit će označena trokutom koji pokazuje prema dolje.
- Prognoza glukoze temelji se na prethodnim CGM vrijednostima korisnika te ugljikohidratima i inzulinu zabilježenima u dnevniku aplikacije CGM. Sve radnje koje bi korisnik mogao poduzeti u sljedeća 2 sata, poput unosa ugljikohidrata, uzimanja inzulina i vježbanja, ne uzimaju se u obzir u predviđanju.
- Vrijednosti predviđene za više od 30 minuta u budućnosti služe samo za informiranje i namijenjene su upoznavanju korisnika s budućim radnjama koje će možda trebati poduzeti kako bi se pripremio (kao što je češća provjera glukoze, priprema inzulinskih injekcija, priprema ugljikohidrata i slično).
- Povlačenje prstom prema dolje (okomito) na početnom zaslonu osvježava aplikaciju. Ako se predviđanje glukoze ne pojavi na grafikonu zbog nekog privremenog stanja, korisnik može samo pričekati da aplikacija nastavi prikazivati predviđanje ili može povući prema dolje za osvježavanje aplikacije.

Ako se pritužba odnosi na poruku o pogrešci koja se pojavljuje umjesto grafikona predviđanja glukoze, upotrijebite sljedeće informacije kako biste objasnili poruku o pogrešci i kada bi predviđanje glukoze trebalo raditi:

- *Nije moguće predvidjeti vašu razinu glukoze. Pokušajte ponovno kasnije.*
Predviđanje trenutno nije moguće. Korisnik trebao provjeriti ponovno kasnije.
- *Ne možemo predvidjeti vašu glukozu dok je ona ispod XX mg/dL (X,X mmol/L).*
Predviđanje se ne prikazuje kada je trenutna vrijednost kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) ispod korisnikove postavke alarma za nisku razinu glukoze (postavljeno pomoću aplikacije CGM).

Preporučuje se da korisnik pojede ili popije nešto slatko prema preporuci svog zdravstvenog djelatnika.

- *Trebaju nam CGM podaci tijekom najmanje jednog sata kako bismo mogli predvidjeti vašu razinu glukoze.*

Predviđanje glukoze bit će prikazano nakon što se prikupe CGM podaci tijekom jednog sata rada senzora.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o prikazu obavijesti i obrazaca

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009871

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Obavijest o *Predviđanju niske razine glukoze* prikazuje se na početnom zaslonu ako je ta značajka omogućena i ako postoji velika vjerojatnost da će CGM vrijednost korisnika pasti ispod vrijednosti postavljene za njegov alarm niske razine glukoze (u aplikaciji CGM) unutar sljedećih 30 minuta. Korisnik može dodirnuti obavijest kako bi vidio dodatne informacije i preporuke o tome kako reagirati. Ova obavijest nestaje s početnog zaslona nakon 15 minuta.

Važno: Značajka Predviđanje niske glukoze funkcionira samo ako je korisnikov alarm za nisku razinu glukoze (u aplikaciji CGM) postavljen na vrijednost između 60 mg/dL (3,3 mmol/L) i 100 mg/dL (5,5 mmol/L).

- Obavijest o *Predviđanju niske glukoze tijekom noći* prikazuje se na početnom zaslonu ako je ova značajka omogućena te je dostupno predviđanje tijekom noći. Korisnik može dodirnuti obavijest kako bi vidio predviđanje i preporuke o tome kako reagirati.
- Značajka otkrivanja obrazaca aplikacije Predict prepoznaje obrasce kretanja glukoze tijekom proteklog dana i proteklog tjedna (od ponedjeljka do nedjelje). Identificirani obrasci za protekla 24 sata prikazuju se na početnom zaslonu aplikacije Predict prema redoslijedu zdravstvenog rizika, s najvišim rizikom (vrlo nizak ili nizak obrazac) prikazanim na prvom mjestu. Aplikacija analizira podatke kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) i prepoznaje moguće obrasce na početku sljedećih dijelova dana, koji se također koriste za definiranje obrazaca:
 - **Noć:** od ponoći do 6:00 sati
 - **Jutro:** od 6:00 do 10:00 am
 - **Tijekom dana:** od 10:00 do 20:00 sati
 - **Večer:** 8:00

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na početnom zaslonu sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja

Rješenje: Riješeno – Promjena vanjskih postavki



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009811

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako pozivatelj ima iOS uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Općenito > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li *Automatsko podešavanje* uključeno (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je zelena).

Ako pozivatelj ima Android uređaj, uputite ga na sljedeći način:

1. Dodirnite **Postavke > Opće upravljanje > Datum i vrijeme**.
2. Provjerite je li *Automatsko postavljanje datuma i vremena* uključeno (pozadina gumba za uključivanje/isključivanje je plava).

PITANJE: Je li na mobilnom uređaju isključeno automatsko postavljanje datuma i vremena *ili* je mobilni uređaj nedavno prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Isključivanje automatskog (mrežnog) postavljanja datuma i vremena na mobilnom uređaju koji pokreće aplikacije može ometati mogućnost aplikacije Predict da prikazuje CGM podatke i daje predviđanja.
- Problemi se mogu pojaviti i ako je mobilni uređaj prebačen s automatskog (mrežnog) na ručno postavljanje datuma i vremena tijekom rada senzora.
- Kada se koristi sustav SmartGuide, mobilni uređaj treba namjestiti na automatsko (mrežno) postavljanje datuma i vremena.
- Pozivatelj treba ukloniti senzor i postaviti novi senzor za početak novog mjerenja.

Uputite pozivatelja da na svom mobilnom uređaju uključi automatsko postavljanje datuma i vremena.

Uputite pozivatelja da [ukloni senzor i postavi novi senzor](#) za početak novog mjerenja. Objasnite da će morati upariti senzor s CGM aplikacijom.

Recite pozivatelju da ponovno nazove ako se problem ponovi.

Šifra rješenja: Riješeno – Promjena vanjskih postavki

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009899

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako je senzor trenutno u načinu Trend (ili je bio u načinu Trend kada se pojavio problem koji je potaknuo iznošenje pritužbe), objasnite da:

- Aplikacija Predict generira obavijesti o predviđanju niske glukoze bez obzira na to je li senzor u načinu rada Trend ili Liječenje.
- CGM vrijednosti koje aplikacija Predict koristi za izračun predviđanja niske glukoze mogu biti manje točne kada je senzor u načinu Trend.
Napomena: U načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju; pozivatelj mora izmjeriti glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi kako bi donio odluku o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca. Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju.
- Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor se mora kalibrirati s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. CGM aplikacija će obavijestiti pozivatelja kada kalibracija bude moguća.

PITANJE: Da li ovo objašnjenje o načinu rada Trend i točnosti predviđanja rješava korisnikov problem?

Da: Problem je riješen.

Recite pozivatelju da nazove ako zatreba pomoć pri kalibraciji senzora kada se to od njega zatraži.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Rezultati su nepravilni (upitni rezultati)

Navod: Rezultati su nepravilni



Šifra navoda: D787

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009750

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj smatra da su podaci o glukozi iz senzora prikazani u CGM aplikaciji previsoki ili preniski (nepravilni), odnosno nije siguran jesu li ti podaci previsoki ili preniski. Korisnik se može žaliti na upitne podatke kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) na različite načine. Na primjer, korisnik može:

- postaviti pitanje ili iznijeti informaciju o visokoj ili niskoj glukozi sa senzora
- izraziti uvjerenje da podaci sa senzora nisu onakvi kakvi bi trebali biti
- pitati zašto se rezultati dobiveni različitim mjernim sustavima (kao što su senzor i aparat za mjerenje glukoze u krvi) značajno razlikuju jedan od drugog
- tvrditi da je njegov zdravstveni djelatnik rekao da senzor ne radi ispravno
- tvrditi da su podaci sa senzora netočni bez posebnog razloga.

Pritužba se može temeljiti na prethodnim rezultatima ili na tome kako se korisnik osjeća u odnosu na rezultate senzora.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Kontekst – općenito

Kada s korisnikom koji vas je nazvao razgovarate o faktorima koji mogu utjecati na CGM

vrijednosti, objasnite sljedeće:

- CGM aplikacija prima vrijednosti glukoze od senzora svakih 5 minuta.
- Razine glukoze u međustaničnoj tekućini izmjerene senzorom možda neće odražavati stvarnu razinu glukoze u krvi. To se može dogoditi tijekom naglog pada ili povećanja razine glukoze u tijelu. Takva razdoblja mogu se otkriti pregledom strelica trenda i grafikona na početnom zaslonu aplikacije CGM. Razina glukoze u međustaničnoj tekućini može biti viša ili niža od stvarne razine glukoze u krvi. U tim slučajevima odluke o liječenju korisnik mora temeljiti na dodatnim rezultatima mjerenja glukoze u krvi koji su dobiveni uporabom aparata za mjerenje glukoze u krvi.
- Ako CGM vrijednost glukoze ne odgovara simptomima korisnika, vrijednost se treba provjeriti testom glukoze u krvi s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi.

Ako prikazana CGM vrijednost glukoze u ne odgovara tome kako se korisnik osjeća, trebao bi se prebaciti na alternativnu metodu za testiranje glukoze. Ako simptomi korisnika i dalje ne odgovaraju vrijednosti glukoze, treba se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku. Korisnik nikada ne smije ignorirati simptome hipoglikemije ili hiperglikemije.

Kontekst – procjena točnosti CGM senzora

Kako bi procijenio točnost CGM senzora, korisnik treba usporediti trenutačnu CGM vrijednost (prikazanu na početnom zaslonu CGM aplikacije) s rezultatom testa glukoze u krvi provedenog s pomoću aparata za mjerenje u sljedećim uvjetima:

- Senzor se trenutačno mora nalaziti u načinu rada za liječenje, što znači da je kalibriran za uporabu. (Dodatne informacije potražite u nastavku.)
- Razina glukoze u krvi korisnika mora biti stabilna, na što upućuje vodoravna strelica trenda (→) na početnom zaslonu aplikacije CGM.
- Aparat za mjerenje glukoze koji se upotrebljava za dobivanje rezultata testa glukoze u krvi mora biti onaj isti aparat koji se upotrebljavao za kalibriranje senzora za CGM.
- Test glukoze u krvi mora se obaviti prema svim uputama priloženim uz aparat za mjerenje glukoze u krvi koje se tiču pravilne uporabe.

Za usporedbu CGM vrijednosti s rezultatom testa dobivenim s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi, vodite se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL ili < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata ili ± 2,22 mmol/L rezultata aparata
>= 100 mg/dL ili >= 5,55 mmol/L	± 40 % rezultata aparata $\frac{[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100}{100} =$ % razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

Napomena 1: Sažetak podataka iz kontroliranog kliničkog ispitivanja u kojem se uspoređuje rad senzora s mjerenjima kapilarne glukoze na različitim razinama glukoze potražite u odjeljku *Podaci o učinkovitosti* u priručniku za uporabu aplikacije CGM.

Napomena 2: Sumnje u pogledu točnosti sustava aparata za mjerenje glukoze u krvi proizašle iz usporedbe dvaju ili više rezultata aparata za mjerenje glukoze u krvi nisu obuhvaćene ovim vodičem za otklanjanje poteškoća. Pritužbe na odstupanja pri usporedbi rezultata s različitim aparatima za mjerenje glukoze u krvi tvrtke Roche trebale bi se evidentirati za sustav za mjerenje, a postupak otklanjanja poteškoća treba provesti u skladu s priručnikom za otklanjanje poteškoća za taj sustav.

Kontekst – faktori koji utječu na točnost CGM senzora

CGM vrijednosti mogu biti manje točne ako:

- Korisnik nije slijedio upute za postavljanje senzora koje su isporučene s CGM uređajem ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju.
- Korisnik je postavio senzor na mjesto koje nije naznačeno mjesto za postavljanje na stražnjoj strani nadlaktice.
- Korisnik se nije pridržavao uputa iz korisničkog priručnika za CGM aplikaciju za kalibriranje senzora.

- CGM senzor kalibriran je dok razina glukoze u krvi korisnika nije bila relativno stabilna (kao što je razdoblje ubrzo nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti).
- Pri dobivanju rezultata mjerenja glukoze u krvi koja je upotrijebljena kao kalibracijska vrijednost, korisnik nije slijedio upute za uporabu priložene uz aparat za mjerenje glukoze u krvi.
- Za kalibriranje senzora korištena je netočna vrijednost glukoze u krvi.
- Senzor nije bio pohranjen u propisanim uvjetima ili je upotrijebljen u nepropisnim uvjetima rada.
(Detalje potražite u [CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu.](#))

Uzimanje sljedećih ometajućih tvari tijekom nošenja senzora može uzrokovati lažno povećanje CGM rezultata prikazanih u aplikacijama AccuChek SmartGuide i AccuChek SmartGuide Predict:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

Kontekst – način rada Trend i Liječenje

Postoje dva načina rada za mjerenja CGM vrijednosti: način rada Trend i način rada Liječenje. Trenutačni način rada senzora prikazuje se na početnom zaslonu CGM aplikacije izravno ispod CGM vrijednosti.

Kada je senzor u načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se upotrebljavati za donošenje odluka o liječenju; korisnik mora testirati svoju glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi za donošenje odluka o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca.

Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju. Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor mora biti kalibriran s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. Aplikacija upozorava korisnika kada je moguća kalibracija. Upute za kalibraciju potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora](#).

Kontekst – ograničenja sustava

Svaki sustav testiranja ima svoja ograničenja, a isto se odnosi i na sustave tvrtke Roche. Ograničenja postupka za sustav Accu-Chek SmartGuide navedena su u uputama priloženima uz uređaj SmartGuide. Ako se pojave bilo kakve okolnosti navedene u ograničenjima sustava, preporučuje se da pozivatelj primijeni alternativnu metodu testiranja razine glukoze u krvi. Dodatne informacije potražite u [CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu.](#)

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje
- koja je strelica trenda vrijednosti glukoze prikazana na početnom zaslonu aplikacije CGM (gore – brzo rastuća, nagnuta prema gore – rastuća, vodoravna – stabilna, nagnuta prema dolje – padajuća, dolje – brzo padajuća, ništa – nema trenda)
- *ako se pritužba odnosila na usporedbu rezultata testa aparata za mjerenje glukoze s CGM vrijednošću*, marku i model aparata za mjerenje glukoze u krvi, CGM vrijednost te vrijeme i datum rezultata testa i CGM vrijednosti koja je upotrijebljena za usporedbu
- uzima li korisnik neke ometajuće stvari
- upotrebljava li korisnik bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi se postavio senzor na kožu

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(upitni rezultati\)](#)
2. [Provjera načina rada Trend](#)
3. [Provjera ispravnosti kalibracije senzora](#)
4. [Provjera trenda glukoze](#)
5. [Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora](#)
6. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja](#)
7. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(20/20\)](#)
8. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(40/40\)](#)
9. [Objašnjenje provođenja druge usporedbe](#)
10. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(druga usporedba\)](#)
11. [Slanje i zahtijevanje senzora \(upitni rezultati\)](#)
12. [Slanje SmartGuide uređaja](#)

Procjena zdravlja korisnika (upitni rezultati)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009784

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Kada korisnik ima **nizak šećer u krvi** (hipoglikemija) ili **visok šećer u krvi** (hiperglikemija), može se osjećati prilično loše i možda je upitno može li pratiti upute za otklanjanje poteškoća. U tim situacijama razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte pozivatelja da se pridržava smjernica svog zdravstvenog djelatnika za liječenje, da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera načina rada Trend

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009955

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri trenutačni način rada senzora:

1. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
2. Provjerite je li prikazan *način Trend* ili *način Liječenje* ispod trenutne CGM vrijednosti.

PITANJE: Je li senzor u načinu Trend?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM vrijednosti mogu biti manje točne kada je senzor u načinu rada Trend. U načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se upotrebljavati za donošenje odluka o liječenju; korisnik mora testirati svoju glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi za donošenje odluka o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca.
- Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju.
- Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor se mora kalibrirati s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. Aplikacija će upozoriti korisnika kada je moguća kalibracija.
- Usporedba CGM rezultata s rezultatima dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi (za procjenu točnosti senzora) može se provesti samo dok je senzor u načinu rada za liječenje i dok je glukoza korisnika relativno stabilna (na što ukazuje vodoravna strelica trenda).

Uputite pozivatelja da nazove ako mu zatreba pomoć pri kalibraciji senzora kada se to od njega zatraži ili ako mu zatreba pomoć pri usporedbi dok je senzor u načinu rada za liječenje, a njegova glukoza relativno stabilna.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ispravnosti kalibracije senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009796

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna kalibracija može utjecati na rad CGM senzora. Prilikom kalibracije senzora primjenjuju se sljedeće smjernice:

- Korisnik treba provesti kalibraciju kada mu je razina glukoze u krvi relativno stabilna.
Važno: Korisnik ne smije izvoditi kalibraciju neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti.
- Korisnik treba izbjegavati kalibriranje u vrlo toplim ili vrlo hladnim uvjetima ili pri nagloj promjeni temperature.
- Test glukoze u krvi koji se provodi da bi se dobila kalibracijska vrijednost mora se provesti prema svim uputama priloženima uz aparat za mjerenje glukoze u krvi koje se tiču pravilne uporabe.
Napomena: Upute za pravilnu uporabu aparata za mjerenje glukoze u krvi obuhvaćaju upute za pranje ruku, pripremu mjesta testiranja, rukovanje test trakom, rukovanje lancetom i izvođenje testa s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi.
- Vrijednost glukoze koja se upotrebljava za kalibraciju mora biti između 40 i 400 mg/dL (2,2 i 22,2 mmol/L) i treba se unijeti u aplikaciju u roku od 3 minute nakon izvođenja testa glukoze u krvi.
- Ako korisnik unese i potvrdi netočnu vrijednost glukoze, treba ukloniti CGM senzor i postaviti novi.
- Ako kalibracija iz bilo kojeg razloga nije uspješna, korisnik treba pričekati otprilike 15 do 30 minuta prije ponavljanja postupka, koristeći novu vrijednost glukoze dobivenu aparatom za mjerenje glukoze u krvi.

Razgovarajte s pozivateljem o koracima koje je proveo prilikom kalibracije senzora (i za početnu kalibraciju i za drugu kalibraciju, ako je primjenjivo).

PITANJE: Je li kalibracija senzora obavljena pravilno (prema prethodno navedenim smjernicama)?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera trenda glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009801

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri svoj trenutačni trend glukoze:

1. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
2. Provjerite koja je strelica trenda glukoze prikazana desno od CGM vrijednosti:
 - gore (brz porast)
 - nagnuto prema gore (porast)
 - vodoravno (stabilno)
 - nagnuto prema dolje (opadanje)
 - dolje (brzo opadanje)

PITANJE: Je li strelica trenda vodoravna, što ukazuje na stabilnu glukozu?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM vrijednosti mogu biti manje točne tijekom razdoblja u kojima glukoza raste ili pada (primjerice, neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon tjelesne aktivnosti).
- Usporedba CGM rezultata s rezultatima dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi (za procjenu točnosti senzora) može se provesti samo dok je glukoza relativno stabilna (na što ukazuje vodoravna strelica trenda).

Uputite pozivatelja da nazove ako treba pomoć pri uspoređivanju dok je njegova razina glukoze relativno stabilna.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009837

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li senzor postavljen u skladu s uputama priloženima uz senzor *i* na naznačeno mjesto postavljanja na stražnjoj strani nadlaktice?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite da CGM vrijednosti mogu biti manje točne ako:

- Korisnik nije slijedio upute za postavljanje senzora koje su isporučene s CGM uređajem ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju.
- *Ili* senzor je postavljen na mjesto drugačije od propisanog, na stražnjoj strani nadlaktice.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009797

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna pohrana i rukovanje mogu utjecati na rad CGM senzora. Primjenjuju se sljedeći uvjeti rada i skladištenja:

- **Prijevoz i čuvanje:**

Raspon temperature: 2 do 27 °C (36 do 81 °F) Raspon vlažnosti: 10 do 90 % (bez kondenzacije) Raspon tlaka zraka: 549 do 1060 hPa

- **Uvjeti rada:**

Raspon temperature: 10 do 40 °C (50 do 104 °F) Raspon vlažnosti: 15 do 90 % (bez kondenzacije, parcijalni tlak vodene pare manji od 50 hPa) Raspon tlaka zraka: 700 do 1060 hPa Maksimalna nadmorska visina: 3000 m (9842 stopa)

- **Uranjanje:** Senzor je zaštićen od posljedica privremenog uranjanja u vodu do dubine od 1 metra i u trajanju do 60 minuta.

Razgovarajte s pozivateljem o uvjetima okoliša u kojima je senzor čuvan ili korišten.

PITANJE: Je li senzor bio čuvan i korišten u propisanim uvjetima okoliša?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (20/20)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009814

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

- Objasnite da je najbolji način testiranja točnosti CGM senzora usporedba trenutačne CGM vrijednosti (prikazane na početnom zaslonu aplikacije CGM) s rezultatom testa glukoze dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji je upotrijebljen za kalibriranje senzora.
- Uputite pozivatelja na sljedeći način:
 - Provedite test glukoze u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji se koristio za kalibriranje senzora. Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.
 - Navedite rezultat testa aparata za mjerenje glukoze u krvi. (Zapišite aparat, rezultate testa i vrijeme testiranja.)
 - Navedite trenutačnu CGM vrijednost prikazanu na početnom zaslonu aplikacije CGM. (Zapišite CGM vrijednost.)
- Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 20 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> ± 1,11 mmol/L rezultata aparata
>= 100 mg/dL <i>ili</i> >= 5,55 mmol/L	± 20 % rezultata aparata [(CGM vrijednost – rezultat aparata) ÷ rezultat aparata] × 100 = % razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

- Ako je CGM vrijednost izvan smjernica 20/20**, razmotrite ukazuje li opis pritužbe pozivatelja na to da su njegove CGM vrijednosti dosljedno iznad ili ispod smjernica 20/20 dok nosi ovaj senzor.

PITANJE: Da li je CGM vrijednost **izvan** smjernica 20/20 (prikazano gore) **i** da li opis pritužbe pozivatelja sugerira da su njegove CGM vrijednosti bile **dosljedno** iznad ili ispod smjernica 20/20 dok je nosio ovaj senzor?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite da usporedba ukazuje da možda postoji problem sa senzorom. Pozivatelj treba ukloniti stari senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Ne: Ako jedan ili oba uvjeta opisana u pitanju **nisu** ispunjena, idite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (40/40)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009815

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (dobivenim pri izvođenju prethodnog rješenja) vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 2,22$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 40 % aparata $[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100 = \%$ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

PITANJE: Je li CGM vrijednost **unutar** smjernica 40/40 (prethodno prikazane)?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da usporedba dokazuje da CGM senzor radi kako je predviđeno.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Objašnjenje provođenja druge usporedbe

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009905

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da je potrebna druga usporedba između vrijednosti CGM senzora i rezultata testa glukoze u krvi kako bi se provjerila točnost senzora. Tu usporedbu treba provesti između 10 i 15 minuta nakon prve usporedbe.

PITANJE: Je li prošlo između 10 i 15 minuta od prethodne usporedbe CGM vrijednosti i rezultata testa glukoze u krvi?

Ne: Problem nije riješen.

Prekinite otklanjanje poteškoća.

Potaknite pozivatelja da nazove kada prođe 10 minuta od prethodne usporedbe i nastavi s otklanjanjem poteškoća sa sljedećim rješenjem.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Da: Ako je prošlo između 10 i 15 minuta od prethodne usporedbe, idite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (druga usporedba)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009816

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Idite na početni zaslon CGM aplikacije i provjerite je li senzor u načinu Liječenje, a strelica trenda glukoze je vodoravna, što ukazuje na stabilnu glukozu. (Zapišite prikazani način senzora i strelicu trenda.)
2. Obavite test glukoze u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji se koristio za prethodnu usporedbu (i kalibrirajte senzor). Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.
3. Navedite rezultat testa aparata za mjerenje glukoze u krvi. (Zapišite aparat, rezultate testa i vrijeme testiranja.)
4. Navedite trenutačnu CGM vrijednost prikazanu na početnom zaslonu aplikacije CGM. (Zapišite CGM vrijednost.)

Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 2,22$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 40 % vrijednosti aparata $[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100 = \%$ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

Napomena: Sumnje u pogledu točnosti sustava aparata za mjerenje glukoze u krvi proizašle iz usporedbe dvaju ili više rezultata aparata za mjerenje glukoze u krvi nisu obuhvaćene ovim vodičem za otklanjanje poteškoća. Pritužbe na odstupanja pri usporedbi rezultata s različitim aparata za mjerenje glukoze u krvi tvrtke Roche trebale bi se evidentirati za sustav za mjerenje, a postupak otklanjanja poteškoća treba provesti u skladu s priručnikom za otklanjanje poteškoća za taj sustav.

PITANJE : *Je li je CGM rezultat* unutar smjernica 40/40 (prikazan prethodno) *i* je li pozivatelj zadovoljan?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da usporedba dokazuje da CGM senzor radi kako je predviđeno.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Ako je rezultat izvan smjernica 40/40 *ili* pozivatelj nije zadovoljan, idite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora (upitni rezultati)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009940

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li CGM vrijednost upotrijebljena za drugu usporedbu *izvan smjernica* 40/40?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Slanje SmartGuide uređaja

Rješenje: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009944

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Ako senzor radi ispravno (na temelju dvije usporedbe pri čemu obje CGM vrijednosti zadovoljavaju smjernice 40/40 i nema dosljednog odstupanja CGM vrijednosti većeg od 20/20), ali korisnik i dalje sumnja *ili* ne razumije *ili* je ugrožen odnos s korisnikom:

1. Objasnite pozivatelju da je kontrolno testiranje potvrdilo da sustav ispravno radi.
2. Pregledajte s pozivateljem sve nalaze iz rješavanja problema koji bi mogli utjecati na točnost CGM-a.
3. Objasnite da će novi CGM uređaj biti poslan pozivatelju.
4. Objasnite da brze zamjene mogu donijeti privremeno zadovoljstvo, ali ne i trajno otklanjanje poteškoće.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Šifra rješenja: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama

Rezultati su visoki (upitni rezultati)

Navod: Rezultati su visoki



Šifra navoda: D785

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009748

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj smatra da su podaci o glukozi iz senzora prikazani u CGM aplikaciji previsoki. Korisnik se može žaliti na upitne podatke kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) na različite načine. Na primjer, korisnik može: • postaviti pitanje ili iznijeti informaciju o visokoj ili niskoj glukozi sa senzora • izraziti uvjerenje da podaci sa senzora nisu onakvi kakvi bi trebali biti • pitati zašto se rezultati dobiveni različitim mjernim sustavima (kao što su senzor i aparat za mjerenje glukoze u krvi) značajno razlikuju jedan od drugog • tvrditi da je njegov zdravstveni djelatnik rekao da senzor ne radi ispravno • tvrditi da su podaci sa senzora netočni bez posebnog razloga. Pritužba se može temeljiti na prethodnim rezultatima ili na tome kako se korisnik osjeća u odnosu na rezultate senzora.

Provjera pritužbe:

AKO: Korisnik uzima neku od sljedećih ometajućih tvari:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

TADA: Idite na [Ometajuće tvari](#).

Opis:

Kontekst – općenito

Kada s korisnikom koji vas je nazvao razgovarate o faktorima koji mogu utjecati na CGM

vrijednosti, objasnite sljedeće:

- CGM aplikacija prima vrijednosti glukoze od senzora svakih 5 minuta.
- Razine glukoze u međustaničnoj tekućini izmjerene senzorom možda neće odražavati stvarnu razinu glukoze u krvi. To se može dogoditi tijekom naglog pada ili povećanja razine glukoze u tijelu. Takva razdoblja mogu se otkriti pregledom strelica trenda i grafikona na početnom zaslonu aplikacije CGM. Razina glukoze u međustaničnoj tekućini može biti viša ili niža od stvarne razine glukoze u krvi. U tim

slučajevima odluke o liječenju korisnik mora temeljiti na dodatnim rezultatima mjerenja glukoze u krvi koji su dobiveni uporabom aparata za mjerenje glukoze u krvi.

- Ako CGM vrijednost glukoze ne odgovara simptomima korisnika, vrijednost se treba provjeriti testom glukoze u krvi s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi.

Ako prikazana CGM vrijednost glukoze u ne odgovara tome kako se korisnik osjeća, trebao bi se prebaciti na alternativnu metodu za testiranje glukoze. Ako simptomi korisnika i dalje ne odgovaraju vrijednosti glukoze, treba se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku. Korisnik nikada ne smije ignorirati simptome hipoglikemije ili hiperglikemije.

Kontekst – procjena točnosti CGM senzora

Kako bi procijenio točnost CGM senzora, korisnik treba usporediti trenutačnu CGM vrijednost (prikazanu na početnom zaslonu CGM aplikacije) s rezultatom testa glukoze u krvi provedenog s pomoću aparata za mjerenje u sljedećim uvjetima:

- Senzor se trenutačno mora nalaziti u načinu rada za liječenje, što znači da je kalibriran za uporabu. (Dodatne informacije potražite u nastavku.)
- Razina glukoze u krvi korisnika mora biti stabilna, na što upućuje vodoravna strelica trenda (→) na početnom zaslonu aplikacije CGM.
- Aparat za mjerenje glukoze koji se upotrebljava za dobivanje rezultata testa glukoze u krvi mora biti onaj isti aparat koji se upotrebljavao za kalibriranje senzora za CGM.
- Test glukoze u krvi mora se obaviti prema svim uputama priloženim uz aparat za mjerenje glukoze u krvi koje se tiču pravilne uporabe.

Za usporedbu CGM vrijednosti s rezultatom testa dobivenim s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi, vodite se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL ili < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata ili ± 2,22 mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL ili ≥ 5,55 mmol/L	± 40 % rezultata aparata $\frac{[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100}{100} = \% \text{ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata}$

Napomena 1: Sažetak podataka iz kontroliranog kliničkog ispitivanja u kojem se uspoređuje rad senzora s mjerenjima kapilarne glukoze na različitim razinama glukoze potražite u odjeljku *Podaci o učinkovitosti* u priručniku za uporabu aplikacije CGM.

Napomena 2: Sumnje u pogledu točnosti sustava aparata za mjerenje glukoze u krvi proizašle iz usporedbe dvaju ili više rezultata aparata za mjerenje glukoze u krvi nisu obuhvaćene ovim vodičem za otklanjanje poteškoća. Pritužbe na odstupanja pri usporedbi rezultata s različitim aparatima za mjerenje glukoze u krvi tvrtke Roche trebale bi se evidentirati za sustav za mjerenje, a postupak otklanjanja poteškoća treba provesti u skladu s priručnikom za otklanjanje poteškoća za taj sustav.

Kontekst – faktori koji utječu na točnost CGM senzora

CGM vrijednosti mogu biti manje točne ako:

- Korisnik nije slijedio upute za postavljanje senzora koje su isporučene s CGM uređajem ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju.
- Korisnik je postavio senzor na mjesto koje nije naznačeno mjesto za postavljanje na stražnjoj strani nadlaktice.
- Korisnik se nije pridržavao uputa iz korisničkog priručnika za CGM aplikaciju za kalibriranje senzora.

- CGM senzor kalibriran je dok razina glukoze u krvi korisnika nije bila relativno stabilna (kao što je razdoblje ubrzo nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti).
- Pri dobivanju rezultata mjerenja glukoze u krvi koja je upotrijebljena kao kalibracijska vrijednost, korisnik nije slijedio upute za uporabu priložene uz aparat za mjerenje glukoze u krvi.
- Za kalibriranje senzora korištena je netočna vrijednost glukoze u krvi.
- Senzor nije bio pohranjen u propisanim uvjetima ili je upotrijebljen u nepropisnim uvjetima rada. (Detalje potražite u [CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu.](#))

Uzimanje sljedećih ometajućih tvari tijekom nošenja senzora može uzrokovati lažno povećanje CGM rezultata prikazanih u aplikacijama AccuChek SmartGuide i AccuChek SmartGuide Predict:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

Kontekst – način rada Trend i Liječenje

Postoje dva načina rada za mjerenja CGM vrijednosti: način rada Trend i način rada Liječenje. Trenutačni način rada senzora prikazuje se na početnom zaslonu CGM aplikacije izravno ispod CGM vrijednosti.

Kada je senzor u načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se upotrebljavati za donošenje odluka o liječenju; korisnik mora testirati svoju glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi za donošenje odluka o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca.

Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju. Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor mora biti kalibriran s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. Aplikacija upozorava korisnika kada je moguća kalibracija. Upute za kalibraciju potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora.](#)

Kontekst – ograničenja sustava

Svaki sustav testiranja ima svoja ograničenja, a isto se odnosi i na sustave tvrtke Roche. Ograničenja postupka za sustav Accu-Chek SmartGuide navedena su u uputama priloženima uz uređaj SmartGuide. Ako se pojave bilo kakve okolnosti navedene u ograničenjima sustava, preporučuje se da pozivatelj primijeni alternativnu metodu testiranja razine glukoze u krvi. Dodatne informacije potražite u [CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu.](#)

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)

- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje
- koja je strelica trenda vrijednosti glukoze prikazana na početnom zaslonu aplikacije CGM (gore – brzo rastuća, nagnuta prema gore – rastuća, vodoravna – stabilna, nagnuta prema dolje – padajuća, dolje – brzo padajuća, ništa – nema trenda)
- *ako se pritužba odnosila na usporedbu rezultata testa aparata za mjerenje glukoze s CGM vrijednošću*, marku i model aparata za mjerenje glukoze u krvi, CGM vrijednost te vrijeme i datum rezultata testa i CGM vrijednosti koja je upotrijebljena za usporedbu
- uzima li korisnik neke ometajuće stvari
- da li je korisnik koristio bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi postavio senzor na kožu

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(upitni rezultati\)](#)
2. [Provjera načina rada Trend](#)
3. [Provjera ispravnosti kalibracije senzora](#)
4. [Provjera trenda glukoze](#)
5. [Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora](#)
6. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja](#)
7. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(20/20\)](#)
8. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(40/40\)](#)
9. [Objašnjenje provođenja druge usporedbe](#)
10. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(druga usporedba\)](#)
11. [Slanje i zahtijevanje senzora \(upitni rezultati\)](#)
12. [Slanje SmartGuide uređaja](#)

Procjena zdravlja korisnika (upitni rezultati)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009784

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Kada korisnik ima **nizak šećer u krvi** (hipoglikemija) ili **visok šećer u krvi** (hiperglikemija), može se osjećati prilično loše i možda je upitno može li pratiti upute za otklanjanje poteškoća. U tim situacijama razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte pozivatelja da se pridržava smjernica svog zdravstvenog djelatnika za liječenje, da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera načina rada Trend

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009955

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri trenutačni način rada senzora:

1. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
2. Provjerite je li prikazan *način Trend* ili *način Liječenje* ispod trenutne CGM vrijednosti.

PITANJE: Je li senzor u načinu Trend?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM vrijednosti mogu biti manje točne kada je senzor u načinu rada Trend. U načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se upotrebljavati za donošenje odluka o liječenju; korisnik mora testirati svoju glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi za donošenje odluka o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca.
- Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju.
- Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor se mora kalibrirati s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. Aplikacija će upozoriti korisnika kada je moguća kalibracija.
- Usporedba CGM rezultata s rezultatima dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi (za procjenu točnosti senzora) može se provesti samo dok je senzor u načinu rada za liječenje i dok je glukoza korisnika relativno stabilna (na što ukazuje vodoravna strelica trenda).

Uputite pozivatelja da nazove ako mu zatreba pomoć pri kalibraciji senzora kada se to od njega zatraži ili ako mu zatreba pomoć pri usporedbi dok je senzor u načinu rada za liječenje, a njegova glukoza relativno stabilna.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ispravnosti kalibracije senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009796

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna kalibracija može utjecati na rad CGM senzora. Prilikom kalibracije senzora primjenjuju se sljedeće smjernice:

- Korisnik treba provesti kalibraciju kada mu je razina glukoze u krvi relativno stabilna.
Važno: Korisnik ne smije izvoditi kalibraciju neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti.
- Korisnik treba izbjegavati kalibriranje u vrlo toplim ili vrlo hladnim uvjetima ili pri nagloj promjeni temperature.
- Test glukoze u krvi koji se provodi da bi se dobila kalibracijska vrijednost mora se provesti prema svim uputama priloženima uz aparat za mjerenje glukoze u krvi koje se tiču pravilne uporabe.
Napomena: Upute za pravilnu uporabu aparata za mjerenje glukoze u krvi obuhvaćaju upute za pranje ruku, pripremu mjesta testiranja, rukovanje test trakom, rukovanje lancetom i izvođenje testa s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi.
- Vrijednost glukoze koja se upotrebljava za kalibraciju mora biti između 40 i 400 mg/dL (2,2 i 22,2 mmol/L) i treba se unijeti u aplikaciju u roku od 3 minute nakon izvođenja testa glukoze u krvi.
- Ako korisnik unese i potvrdi netočnu vrijednost glukoze, treba ukloniti CGM senzor i postaviti novi.
- Ako kalibracija iz bilo kojeg razloga nije uspješna, korisnik treba pričekati otprilike 15 do 30 minuta prije ponavljanja postupka, koristeći novu vrijednost glukoze dobivenu aparatom za mjerenje glukoze u krvi.

Razgovarajte s pozivateljem o koracima koje je proveo prilikom kalibracije senzora (i za početnu kalibraciju i za drugu kalibraciju, ako je primjenjivo).

PITANJE: Je li kalibracija senzora obavljena pravilno (prema prethodno navedenim smjernicama)?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera trenda glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009801

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri svoj trenutačni trend glukoze:

1. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
2. Provjerite koja je strelica trenda glukoze prikazana desno od CGM vrijednosti:
 - gore (brz porast)
 - nagnuto prema gore (porast)
 - vodoravno (stabilno)
 - nagnuto prema dolje (opadanje)
 - dolje (brzo opadanje)

PITANJE: Je li strelica trenda vodoravna, što ukazuje na stabilnu glukozu?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM vrijednosti mogu biti manje točne tijekom razdoblja u kojima glukoza raste ili pada (primjerice, neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon tjelesne aktivnosti).
- Usporedba CGM rezultata s rezultatima dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi (za procjenu točnosti senzora) može se provesti samo dok je glukoza relativno stabilna (na što ukazuje vodoravna strelica trenda).

Uputite pozivatelja da nazove ako treba pomoć pri uspoređivanju dok je njegova razina glukoze relativno stabilna.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009837

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li senzor postavljen u skladu s uputama priloženima uz senzor *i* na naznačeno mjesto postavljanja na stražnjoj strani nadlaktice?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite da CGM vrijednosti mogu biti manje točne ako:

- Korisnik nije slijedio upute za postavljanje senzora koje su isporučene s CGM uređajem ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju.
- *Ili* senzor je postavljen na mjesto drugačije od propisanog, na stražnjoj strani nadlaktice.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). ***Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:*** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009797

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna pohrana i rukovanje mogu utjecati na rad CGM senzora. Primjenjuju se sljedeći uvjeti rada i skladištenja:

- **Prijevoz i čuvanje:**

Raspon temperature: 2 do 27 °C (36 do 81 °F) Raspon vlažnosti: 10 do 90 % (bez kondenzacije) Raspon tlaka zraka: 549 do 1060 hPa

- **Uvjeti rada:**

Raspon temperature: 10 do 40 °C (50 do 104 °F) Raspon vlažnosti: 15 do 90 % (bez kondenzacije, parcijalni tlak vodene pare manji od 50 hPa) Raspon tlaka zraka: 700 do 1060 hPa Maksimalna nadmorska visina: 3000 m (9842 stopa)

- **Uranjanje:** Senzor je zaštićen od posljedica privremenog uranjanja u vodu do dubine od 1 metra i u trajanju do 60 minuta.

Razgovarajte s pozivateljem o uvjetima okoliša u kojima je senzor čuvan ili korišten.

PITANJE: Je li senzor bio čuvan i korišten u propisanim uvjetima okoliša?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (20/20)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009814

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

- Objasnite da je najbolji način testiranja točnosti CGM senzora usporedba trenutačne CGM vrijednosti (prikazane na početnom zaslonu aplikacije CGM) s rezultatom testa glukoze dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji je upotrijebljen za kalibriranje senzora.
- Uputite pozivatelja na sljedeći način:
 - Provedite test glukoze u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji se koristio za kalibriranje senzora. Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.
 - Navedite rezultat testa aparata za mjerenje glukoze u krvi. (Zapišite aparat, rezultate testa i vrijeme testiranja.)
 - Navedite trenutačnu CGM vrijednost prikazanu na početnom zaslonu aplikacije CGM. (Zapišite CGM vrijednost.)
- Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 20 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 1,11$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 20 % rezultata aparata $[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100 = \%$ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

- Ako je CGM vrijednost izvan smjernica 20/20**, razmotrite ukazuje li opis pritužbe pozivatelja na to da su njegove CGM vrijednosti dosljedno iznad ili ispod smjernica 20/20 dok nosi ovaj senzor.

PITANJE: Da li je CGM vrijednost **izvan** smjernica 20/20 (prikazano gore) *i* da li opis pritužbe pozivatelja sugerira da su njegove CGM vrijednosti bile **dosljedno** iznad ili ispod smjernica 20/20 dok je nosio ovaj senzor?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite da usporedba ukazuje da možda postoji problem sa senzorom. Pozivatelj treba ukloniti stari senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: Ako jedan ili oba uvjeta opisana u pitanju **nisu** ispunjena, idite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (40/40)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009815

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (dobivenim pri izvođenju prethodnog rješenja) vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 2,22$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 40 % aparata $[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100 = \%$ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

PITANJE: Je li CGM vrijednost **unutar** smjernica 40/40 (prethodno prikazane)?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da usporedba dokazuje da CGM senzor radi kako je predviđeno.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Objašnjenje provođenja druge usporedbe

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009905

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da je potrebna druga usporedba između vrijednosti CGM senzora i rezultata testa glukoze u krvi kako bi se provjerila točnost senzora. Tu usporedbu treba provesti između 10 i 15 minuta nakon prve usporedbe.

PITANJE: Je li prošlo između 10 i 15 minuta od prethodne usporedbe CGM vrijednosti i rezultata testa glukoze u krvi?

Ne: Problem nije riješen.

Prekinite otklanjanje poteškoća.

Potaknite pozivatelja da nazove kada prođe 10 minuta od prethodne usporedbe i nastavi s otklanjanjem poteškoća sa sljedećim rješenjem.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Da: Ako je prošlo između 10 i 15 minuta od prethodne usporedbe, idite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (druga usporedba)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009816

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Idite na početni zaslon CGM aplikacije i provjerite je li senzor u načinu Liječenje, a strelica trenda glukoze je vodoravna, što ukazuje na stabilnu glukozu. (Zapišite prikazani način senzora i strelicu trenda.)
2. Obavite test glukoze u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji se koristio za prethodnu usporedbu (i kalibrirajte senzor). Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.
3. Navedite rezultat testa aparata za mjerenje glukoze u krvi. (Zapišite aparat, rezultate testa i vrijeme testiranja.)
4. Navedite trenutnu CGM vrijednost prikazanu na početnom zaslonu aplikacije CGM. (Zapišite CGM vrijednost.)

Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 2,22$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 40 % vrijednosti aparata $\frac{[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100}{100} = \text{\% razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata}$

Napomena: Sumnje u pogledu točnosti sustava aparata za mjerenje glukoze u krvi proizašle iz usporedbe dvaju ili više rezultata aparata za mjerenje glukoze u krvi nisu obuhvaćene ovim vodičem za otklanjanje poteškoća. Pritužbe na odstupanja pri usporedbi rezultata s različitim aparata za mjerenje glukoze u krvi tvrtke Roche trebale bi se evidentirati za sustav za mjerenje, a postupak otklanjanja poteškoća treba provesti u skladu s priručnikom za otklanjanje poteškoća za taj sustav.

PITANJE : Je li je CGM rezultat unutar smjernica 40/40 (prikazan prethodno) i je li pozivatelj zadovoljan?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da usporedba dokazuje da CGM senzor radi kako je predviđeno.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Ako je rezultat izvan smjernica 40/40 *ili* pozivatelj nije zadovoljan, idite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora (upitni rezultati)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009940

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li CGM vrijednost upotrijebljena za drugu usporedbu *izvan smjernica* 40/40?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje SmartGuide uređaja

Rješenje: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009944

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Ako senzor radi ispravno (na temelju dvije usporedbe pri čemu obje CGM vrijednosti zadovoljavaju smjernice 40/40 i nema dosljednog odstupanja CGM vrijednosti većeg od 20/20), ali korisnik i dalje sumnja *ili* ne razumije *ili* je ugrožen odnos s korisnikom:

1. Objasnite pozivatelju da je kontrolno testiranje potvrdilo da sustav ispravno radi.
2. Pregledajte s pozivateljem sve nalaze iz rješavanja problema koji bi mogli utjecati na točnost CGM-a.
3. Objasnite da će novi CGM uređaj biti poslan pozivatelju.
4. Objasnite da brze zamjene mogu donijeti privremeno zadovoljstvo, ali ne i trajno otklanjanje poteškoće.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Šifra rješenja: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama

Rezultati su u pogrešnoj mjernoj jedinici

Navod: Rezultati u pogrešnim mjernim jedinicama



Šifra navoda: IREE

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009759

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da CGM ili Predict aplikacija prikazuje podatke o glukozi u pogrešnoj mjernoj jedinici.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Prilikom prvog postavljanja CGM aplikacije korisnik postavlja željenu mjernu jedinicu glukoze u krvi i za CGM aplikaciju i za Predict aplikaciju (ako je primjenjivo). Korisnik treba odabrati mjernu jedinicu (mg/dL ili mmol/L) koja odgovara aparatu za mjerenje glukoze u krvi koji se upotrebljava za rezultate kalibracije.

Provjeru odabrane mjerne jedinice napravite na sljedeći način:

Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Mjerna jedinica** (u odjeljku *Postavke liječenja*).

Ako pozivatelj postavi pogrešnu mjernu jedinicu za podatke glukoze, CGM aplikacija mora se deinstalirati i ponovno instalirati kako bi se mjerna jedinica promijenila. Mjerna jedinica prikazana u aplikaciji Predict automatski se ažurira pri ponovnoj instalaciji aplikacije CGM i odabiru nove mjerne jedinice. Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja.

Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek. Ako korisnik deinstalira aplikaciju CGM i ponovno je instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke aplikacije CGM za proteklih 6 mjeseci s računa korisnika Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

Ako je CGM mjerenje u tijeku, korisnik će trebati ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- *ako je primjenjivo*, Predict aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Provjera pogrešne mjerne jedinice za glukozu](#)
2. [Deinstaliranje, ponovno instaliranje i pokretanje aplikacije](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera pogrešne mjerne jedinice za glukozu

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009849

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Prilikom prvog postavljanja CGM aplikacije korisnik postavlja mjernu jedinicu glukoze u krvi i za CGM aplikaciju i za Predict aplikaciju (ako je primjenjivo).
- Korisnik treba odabrati mjernu jedinicu (mg/dL ili mmol/L) koja odgovara aparatu za mjerenje glukoze u krvi koji se upotrebljava za rezultate kalibracije (i kao sigurnosna kopija za sustav SmartGuide).
- Mjerne jedinice aplikacije ne mogu se promijeniti nakon postavljanja (bez deinstalacije i ponovne instalacije CGM aplikacije).

Za provjeru odabrane mjerene jedinice za glukozu, uputite pozivatelja na sljedeći način:

Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Mjerna jedinica** (u odjeljku *Postavke liječenja*).

PITANJE: Odgovara li mjerna jedinica glukoze u CGM aplikaciji aparatu za mjerenje glukoze u krvi koji se upotrebljava za rezultate kalibracije i kao sigurnosna kopija sustava SmartGuide?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Deinstaliranje, ponovno instaliranje i pokretanje aplikacije

Rješenje: Riješeno – Ponovno instaliranje



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009950

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Ako korisnik postavi pogrešnu mjernu jedinicu za podatke o glukozu ili ugljikohidratima, aplikacija CGM mora se deinstalirati (ukloniti) i ponovno instalirati (preuzeti) kako bi se promijenila mjerna jedinica.
- Mjerna jedinica prikazana u aplikaciji Predict automatski se ažurira pri ponovnoj instalaciji aplikacije CGM i odabiru nove mjerne jedinice.
- Ako upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na korisnikov račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek.
- Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek.
- Kada korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke CGM aplikacije za proteklih 6 mjeseci iz korisničkog računa Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun.
- Ako je CGM mjerenje u tijeku, korisnik će trebati ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Provjerite ima li mobilni uređaj internetsku vezu.
2. [Deinstalirajte \(uklonite\) CGM aplikaciju.](#)
3. [Ponovno instalirajte \(preuzmite\) aplikaciju CGM iz trgovine aplikacija.](#)
Napomena: Ako korisnik ima Android uređaj, mora ukloniti aplikaciju s mobilnog uređaja i ponovno je preuzeti iz trgovine Google Play.
4. Dodirnite ikonu aplikacije kako biste otvorili aplikaciju.
5. Provedite postupak za konfiguriranje aplikacije. Obavezno odaberite ispravne mjerne jedinice za podatke o glukozu i ugljikohidratima.
6. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Mjerna jedinica** (u odjeljku *Postavke liječenja*) za provjeru odabrane mjerne jedinice.

PITANJE: Jesu li mjerne jedinice CGM aplikacije za podatke o glukozu i ugljikohidratima sada točne?

Da: Problem je riješen.

Ako je CGM mjerenje bilo u tijeku, pomozite korisniku da [upari senzor s aplikacijom](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Ponovno instaliranje

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Niski rezultati (upitni rezultati)

Navod: Niski rezultati



Šifra navoda: D786

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009749

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj smatra da su podaci o glukozi iz senzora prikazani u CGM aplikaciji preniski. Korisnik se može žaliti na upitne podatke kontinuiranog mjerenja glukoze (CGM) na različite načine. Na primjer, korisnik može:

- postaviti pitanje ili iznijeti informaciju o visokoj ili niskoj glukozi sa senzora
- izraziti uvjerenje da podaci sa senzora nisu onakvi kakvi bi trebali biti
- pitati zašto se rezultati dobiveni različitim mjernim sustavima (kao što su senzor i aparat za mjerenje glukoze u krvi) značajno razlikuju jedan od drugog
- tvrditi da je njegov zdravstveni djelatnik rekao da senzor ne radi ispravno
- tvrditi da su podaci sa senzora netočni bez posebnog razloga.

Pritužba se može temeljiti na prethodnim rezultatima ili na tome kako se korisnik osjeća u odnosu na rezultate senzora.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Kontekst – općenito

Kada s korisnikom koji vas je nazvao razgovarate o faktorima koji mogu utjecati na CGM

vrijednosti, objasnite sljedeće:

- CGM aplikacija prima vrijednosti glukoze od senzora svakih 5 minuta.
- Razine glukoze u međustaničnoj tekućini izmjerene senzorom možda neće odražavati stvarnu razinu glukoze u krvi. To se može dogoditi tijekom naglog pada ili povećanja razine glukoze u tijelu. Takva razdoblja mogu se otkriti pregledom strelica trenda i grafikona na početnom zaslonu aplikacije CGM. Razina glukoze u međustaničnoj tekućini može biti viša ili niža od stvarne razine glukoze u krvi. U tim slučajevima odluke o liječenju korisnik mora temeljiti na dodatnim rezultatima mjerenja glukoze u krvi koji su dobiveni uporabom aparata za mjerenje glukoze u krvi.
- Ako CGM vrijednost glukoze ne odgovara simptomima korisnika, vrijednost se treba provjeriti testom glukoze u krvi s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi.

Ako prikazana CGM vrijednost glukoze u ne odgovara tome kako se korisnik osjeća, trebao bi se prebaciti na alternativnu metodu za testiranje glukoze. Ako simptomi korisnika i dalje ne odgovaraju vrijednosti glukoze, treba se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku. Korisnik nikada ne smije ignorirati simptome hipoglikemije ili hiperglikemije.

Kontekst – procjena točnosti CGM senzora

Kako bi procijenio točnost CGM senzora, korisnik treba usporediti trenutnu CGM vrijednost (prikazanu na početnom zaslonu CGM aplikacije) s rezultatom testa glukoze u krvi provedenog s pomoću aparata za mjerenje u sljedećim uvjetima:

- Senzor se trenutno mora nalaziti u načinu rada za liječenje, što znači da je kalibriran za uporabu. (Dodatne informacije potražite u nastavku.)
- Razina glukoze u krvi korisnika mora biti stabilna, na što upućuje vodoravna strelica trenda (→) na početnom zaslonu aplikacije CGM.
- Aparat za mjerenje glukoze koji se upotrebljava za dobivanje rezultata testa glukoze u krvi mora biti onaj isti aparat koji se upotrebljavao za kalibriranje senzora za CGM.
- Test glukoze u krvi mora se obaviti prema svim uputama priloženim uz aparat za mjerenje glukoze u krvi koje se tiču pravilne uporabe.

Za usporedbu CGM vrijednosti s rezultatom testa dobivenim s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi, vodite se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL ili < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata ili ± 2,22 mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL ili ≥ 5,55 mmol/L	± 40 % rezultata aparata [(CGM vrijednost – rezultat aparata) ÷ rezultat aparata] × 100 = % razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

Napomena 1: Sažetak podataka iz kontroliranog kliničkog ispitivanja u kojem se uspoređuje rad senzora s mjerenjima kapilarne glukoze na različitim razinama glukoze potražite u odjeljku *Podaci o učinkovitosti* u priručniku za uporabu aplikacije CGM.

Napomena 2: Sumnje u pogledu točnosti sustava aparata za mjerenje glukoze u krvi proizašle iz usporedbe dvaju ili više rezultata aparata za mjerenje glukoze u krvi nisu obuhvaćene ovim vodičem za otklanjanje poteškoća. Pritužbe na odstupanja pri usporedbi rezultata s različitim aparatima za mjerenje glukoze u krvi tvrtke Roche trebale bi se evidentirati za sustav za mjerenje, a postupak otklanjanja poteškoća treba provesti u skladu s priručnikom za otklanjanje poteškoća za taj sustav.

Kontekst – faktori koji utječu na točnost CGM senzora

CGM vrijednosti mogu biti manje točne ako:

- Korisnik nije slijedio upute za postavljanje senzora koje su isporučene s CGM uređajem ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju.
- Korisnik je postavio senzor na mjesto koje nije naznačeno mjesto za postavljanje na stražnjoj strani nadlaktice.

- Korisnik se nije pridržavao uputa iz korisničkog priručnika za CGM aplikaciju za kalibriranje senzora.
 - CGM senzor kalibriran je dok razina glukoze u krvi korisnika nije bila relativno stabilna (kao što je razdoblje ubrzo nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti).
 - Pri dobivanju rezultata mjerenja glukoze u krvi koja je upotrijebljena kao kalibracijska vrijednost, korisnik nije slijedio upute za uporabu priložene uz aparat za mjerenje glukoze u krvi.
 - Za kalibriranje senzora korištena je netočna vrijednost glukoze u krvi.
 - Senzor nije bio pohranjen u propisanim uvjetima ili je upotrijebljen u nepropisnim uvjetima rada.
- (Detalje potražite u [CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu.](#))

Uzimanje sljedećih ometajućih tvari tijekom nošenja senzora može uzrokovati lažno povećanje CGM rezultata prikazanih u aplikacijama AccuChek SmartGuide i AccuChek SmartGuide Predict:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

Kontekst – način rada Trend i Liječenje

Postoje dva načina rada za mjerenja CGM vrijednosti: način rada Trend i način rada Liječenje. Trenutačni način rada senzora prikazuje se na početnom zaslonu CGM aplikacije izravno ispod CGM vrijednosti.

Kada je senzor u načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se upotrebljavati za donošenje odluka o liječenju; korisnik mora testirati svoju glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi za donošenje odluka o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca.

Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju. Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor mora biti kalibriran s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. Aplikacija upozorava korisnika kada je moguća kalibracija. Upute za kalibraciju potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora](#).

Kontekst – ograničenja sustava

Svaki sustav testiranja ima svoja ograničenja, a isto se odnosi i na sustave tvrtke Roche. Ograničenja postupka za sustav Accu-Chek SmartGuide navedena su u uputama priloženima uz uređaj SmartGuide. Ako se pojave bilo kakve okolnosti navedene u ograničenjima sustava, preporučuje se da pozivatelj primijeni alternativnu metodu testiranja razine glukoze u krvi. Dodatne informacije potražite u [CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu.](#)

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.

- CGM aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje
- koja je strelica trenda vrijednosti glukoze prikazana na početnom zaslonu aplikacije CGM (gore – brzo rastuća, nagnuta prema gore – rastuća, vodoravna – stabilna, nagnuta prema dolje – padajuća, dolje – brzo padajuća, ništa – nema trenda)
- *ako se pritužba odnosila na usporedbu rezultata testa aparata za mjerenje glukoze s CGM vrijednošću*, marku i model aparata za mjerenje glukoze u krvi, CGM vrijednost te vrijeme i datum rezultata testa i CGM vrijednosti koja je upotrijebljena za usporedbu
- uzima li korisnik neke ometajuće stvari
- da li je korisnik koristio bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi postavio senzor na kožu

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(upitni rezultati\)](#)
2. [Provjera načina rada Trend](#)
3. [Provjera ispravnosti kalibracije senzora](#)
4. [Provjera trenda glukoze](#)
5. [Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora](#)
6. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja](#)
7. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(20/20\)](#)
8. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(40/40\)](#)
9. [Objašnjenje provođenja druge usporedbe](#)
10. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(druga usporedba\)](#)
11. [Slanje i zahtijevanje senzora \(upitni rezultati\)](#)
12. [Slanje SmartGuide uređaja](#)

Procjena zdravlja korisnika (upitni rezultati)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009784

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Kada korisnik ima **nizak šećer u krvi** (hipoglikemija) ili **visok šećer u krvi** (hiperglikemija), može se osjećati prilično loše i možda je upitno može li pratiti upute za otklanjanje poteškoća. U tim situacijama razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte pozivatelja da se pridržava smjernica svog zdravstvenog djelatnika za liječenje, da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da zatraži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera načina rada Trend

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009955

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri trenutačni način rada senzora:

1. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
2. Provjerite je li prikazan *način Trend* ili *način Liječenje* ispod trenutne CGM vrijednosti.

PITANJE: Je li senzor u načinu Trend?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM vrijednosti mogu biti manje točne kada je senzor u načinu rada Trend. U načinu rada Trend, CGM vrijednosti ne mogu se upotrebljavati za donošenje odluka o liječenju; korisnik mora testirati svoju glukozu u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi za donošenje odluka o liječenju (na primjer o doziranju inzulina). U načinu Trend, CGM vrijednosti mogu se koristiti samo za pregled trendova i kao opća referenca.
- Kada je senzor u načinu rada za liječenje, CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju.
- Da bi bio u načinu rada za liječenje, senzor se mora kalibrirati s pomoću vrijednosti glukoze dobivene putem aparata za mjerenje glukoze u krvi. Da bi senzor ostao u načinu rada za liječenje, potrebna je dodatna kalibracija. Aplikacija će upozoriti korisnika kada je moguća kalibracija.
- Usporedba CGM rezultata s rezultatima dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi (za procjenu točnosti senzora) može se provesti samo dok je senzor u načinu rada za liječenje i dok je glukoza korisnika relativno stabilna (na što ukazuje vodoravna strelica trenda).

Uputite pozivatelja da nazove ako mu zatreba pomoć pri kalibraciji senzora kada se to od njega zatraži ili ako mu zatreba pomoć pri usporedbi dok je senzor u načinu rada za liječenje, a njegova glukoza relativno stabilna.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ispravnosti kalibracije senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009796

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna kalibracija može utjecati na rad CGM senzora. Prilikom kalibracije senzora primjenjuju se sljedeće smjernice:

- Korisnik treba provesti kalibraciju kada mu je razina glukoze u krvi relativno stabilna.
Važno: Korisnik ne smije izvoditi kalibraciju neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti.
- Korisnik treba izbjegavati kalibriranje u vrlo toplim ili vrlo hladnim uvjetima ili pri nagloj promjeni temperature.
- Test glukoze u krvi koji se provodi da bi se dobila kalibracijska vrijednost mora se provesti prema svim uputama priloženima uz aparat za mjerenje glukoze u krvi koje se tiču pravilne uporabe.
Napomena: Upute za pravilnu uporabu aparata za mjerenje glukoze u krvi obuhvaćaju upute za pranje ruku, pripremu mjesta testiranja, rukovanje test trakom, rukovanje lancetarom i izvođenje testa s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi.
- Vrijednost glukoze koja se upotrebljava za kalibraciju mora biti između 40 i 400 mg/dL (2,2 i 22,2 mmol/L) i treba se unijeti u aplikaciju u roku od 3 minute nakon izvođenja testa glukoze u krvi.
- Ako korisnik unese i potvrdi netočnu vrijednost glukoze, treba ukloniti CGM senzor i postaviti novi.
- Ako kalibracija iz bilo kojeg razloga nije uspješna, korisnik treba pričekati otprilike 15 do 30 minuta prije ponavljanja postupka, koristeći novu vrijednost glukoze dobivenu aparatom za mjerenje glukoze u krvi.

Razgovarajte s pozivateljem o koracima koje je proveo prilikom kalibracije senzora (i za početnu kalibraciju i za drugu kalibraciju, ako je primjenjivo).

PITANJE: Je li kalibracija senzora obavljena pravilno (prema prethodno navedenim smjernicama)?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Provjera trenda glukoze

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009801

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri svoj trenutačni trend glukoze:

1. Idite na početni zaslon aplikacije CGM.
2. Provjerite koja je strelica trenda glukoze prikazana desno od CGM vrijednosti:
 - gore (brz porast)
 - nagnuto prema gore (porast)
 - vodoravno (stabilno)
 - nagnuto prema dolje (opadanje)
 - dolje (brzo opadanje)

PITANJE: Je li strelica trenda vodoravna, što ukazuje na stabilnu glukozu?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- CGM vrijednosti mogu biti manje točne tijekom razdoblja u kojima glukoza raste ili pada (primjerice, neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon tjelesne aktivnosti).
- Usporedba CGM rezultata s rezultatima dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi (za procjenu točnosti senzora) može se provesti samo dok je glukoza relativno stabilna (na što ukazuje vodoravna strelica trenda).

Uputite pozivatelja da nazove ako treba pomoć pri uspoređivanju dok je njegova razina glukoze relativno stabilna.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009837

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li senzor postavljen u skladu s uputama priloženima uz senzor *i* na naznačeno mjesto postavljanja na stražnjoj strani nadlaktice?

Ne: Problem je riješen.

Objasnite da CGM vrijednosti mogu biti manje točne ako:

- Korisnik nije slijedio upute za postavljanje senzora koje su isporučene s CGM uređajem ili upute iz vodiča za CGM aplikaciju.
- *Ili* senzor je postavljen na mjesto drugačije od propisanog, na stražnjoj strani nadlaktice.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). ***Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:*** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009797

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da nepravilna pohrana i rukovanje mogu utjecati na rad CGM senzora. Primjenjuju se sljedeći uvjeti rada i skladištenja:

- **Prijevoz i čuvanje:**

Raspon temperature: 2 do 27 °C (36 do 81 °F)

Raspon vlažnosti: 10 do 90 % (bez kondenzacije)

Raspon tlaka zraka: 549 do 1060 hPa

- **Uvjeti rada:**

Raspon temperature: 10 do 40 °C (50 do 104 °F)

Raspon vlažnosti: 15 do 90 % (bez kondenzacije, parcijalni tlak vodene pare manji od 50 hPa)

Raspon tlaka zraka: 700 do 1060 hPa

Maksimalna nadmorska visina: 3000 m (9842 stopa)

- **Uranjanje:** Senzor je zaštićen od posljedica privremenog uranjanja u vodu do dubine od 1 metra i u trajanju do 60 minuta.

Razgovarajte s pozivateljem o uvjetima okoliša u kojima je senzor čuvan ili korišten.

PITANJE: Je li senzor bio čuvan i korišten u propisanim uvjetima okoliša?

Ne: Problem je riješen.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (20/20)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009814

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

- Objasnite da je najbolji način testiranja točnosti CGM senzora usporedba trenutačne CGM vrijednosti (prikazane na početnom zaslonu aplikacije CGM) s rezultatom testa glukoze dobivenim aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji je upotrijebljen za kalibriranje senzora.
- Uputite pozivatelja na sljedeći način:
 - Provedite test glukoze u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji se koristio za kalibriranje senzora. Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.
 - Navedite rezultat testa aparata za mjerenje glukoze u krvi. (Zapišite aparat, rezultate testa i vrijeme testiranja.)
 - Navedite trenutačnu CGM vrijednost prikazanu na početnom zaslonu aplikacije CGM. (Zapišite CGM vrijednost.)
- Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 20 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 1,11$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 20 % rezultata aparata $\frac{[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100}{100} = \% \text{ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata}$

- Ako je CGM vrijednost izvan smjernica 20/20**, razmotrite ukazuje li opis pritužbe pozivatelja na to da su njegove CGM vrijednosti dosljedno iznad ili ispod smjernica 20/20 dok nosi ovaj senzor.

PITANJE: Da li je CGM vrijednost **izvan** smjernica 20/20 (prikazano gore) **i** da li opis pritužbe pozivatelja sugerira da su njegove CGM vrijednosti bile **dosljedno** iznad ili ispod smjernica 20/20 dok je nosio ovaj senzor?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite da usporedba ukazuje da možda postoji problem sa senzorom. Pozivatelj treba ukloniti stari senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: Ako jedan ili oba uvjeta opisana u pitanju ***nisu*** ispunjena, idite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (40/40)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009815

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (dobivenim pri izvođenju prethodnog rješenja) vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 2,22$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 40 % aparata $[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100 = \%$ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

PITANJE: Je li CGM vrijednost **unutar** smjernica 40/40 (prethodno prikazane)?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da usporedba dokazuje da CGM senzor radi kako je predviđeno.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Objašnjenje provođenja druge usporedbe

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009905

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da je potrebna druga usporedba između vrijednosti CGM senzora i rezultata testa glukoze u krvi kako bi se provjerila točnost senzora. Tu usporedbu treba provesti između 10 i 15 minuta nakon prve usporedbe.

PITANJE: Je li prošlo između 10 i 15 minuta od prethodne usporedbe CGM vrijednosti i rezultata testa glukoze u krvi?

Ne: Problem nije riješen.

Prekinite otklanjanje poteškoća.

Potaknite pozivatelja da nazove kada prođe 10 minuta od prethodne usporedbe i nastavi s otklanjanjem poteškoća sa sljedećim rješenjem.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Da: Ako je prošlo između 10 i 15 minuta od prethodne usporedbe, idite na sljedeće rješenje.

Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi (druga usporedba)

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009816

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Idite na početni zaslon CGM aplikacije i provjerite je li senzor u načinu Liječenje, a strelica trenda glukoze je vodoravna, što ukazuje na stabilnu glukozu. (Zapišite prikazani način senzora i strelicu trenda.)
2. Obavite test glukoze u krvi aparatom za mjerenje glukoze u krvi koji se koristio za prethodnu usporedbu (i kalibrirajte senzor). Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.
3. Navedite rezultat testa aparata za mjerenje glukoze u krvi. (Zapišite aparat, rezultate testa i vrijeme testiranja.)
4. Navedite trenutačnu CGM vrijednost prikazanu na početnom zaslonu aplikacije CGM. (Zapišite CGM vrijednost.)

Usporedite CGM vrijednost s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi vodeći se sljedećim smjernicama:

Ako je rezultat aparata...	korisnikova CGM vrijednost treba biti...
< 100 mg/dL <i>ili</i> < 5,55 mmol/L	± 40 mg/dL rezultata aparata <i>ili</i> $\pm 2,22$ mmol/L rezultata aparata
≥ 100 mg/dL <i>ili</i> $\geq 5,55$ mmol/L	± 40 % vrijednosti aparata $[(\text{CGM vrijednost} - \text{rezultat aparata}) \div \text{rezultat aparata}] \times 100 = \%$ razlike između vrijednosti CGM i rezultata aparata

Napomena: Sumnje u pogledu točnosti sustava aparata za mjerenje glukoze u krvi proizašle iz usporedbe dvaju ili više rezultata aparata za mjerenje glukoze u krvi nisu obuhvaćene ovim vodičem za otklanjanje poteškoća. Pritužbe na odstupanja pri usporedbi rezultata s različitim aparatima za mjerenje glukoze u krvi

tvrtke Roche trebale bi se evidentirati za sustav za mjerenje, a postupak otklanjanja poteškoća treba provesti u skladu s priručnikom za otklanjanje poteškoća za taj sustav.

PITANJE : ***Je li je CGM rezultat*** unutar smjernica 40/40 (prikazan prethodno) ***i*** je li pozivatelj zadovoljan?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da usporedba dokazuje da CGM senzor radi kako je predviđeno.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Ako je rezultat izvan smjernica 40/40 ***ili*** pozivatelj nije zadovoljan, idite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora (upitni rezultati)

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009940

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Je li CGM vrijednost upotrijebljena za drugu usporedbu *izvan smjernica* 40/40?

Da: Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje SmartGuide uređaja

Rješenje: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009944

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem je riješen.

Ako senzor radi ispravno (na temelju dvije usporedbe pri čemu obje CGM vrijednosti zadovoljavaju smjernice 40/40 i nema dosljednog odstupanja CGM vrijednosti većeg od 20/20), ali korisnik i dalje sumnja *ili* ne razumije *ili* je ugrožen odnos s korisnikom:

1. Objasnite pozivatelju da je kontrolno testiranje potvrdilo da sustav ispravno radi.
2. Pregledajte s pozivateljem sve nalaze iz rješavanja problema koji bi mogli utjecati na točnost CGM-a.
3. Objasnite da će novi CGM uređaj biti poslan pozivatelju.
4. Objasnite da brze zamjene mogu donijeti privremeno zadovoljstvo, ali ne i trajno otklanjanje poteškoće.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Šifra rješenja: Riješeno – Odlaganje prema smjernicama

Rezultati izvan mjernog raspona

Navod: Rezultati izvan mjernog raspona



Šifra navoda: B249

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009761

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da aplikacija CGM ili Predict prikazuje brojčanu vrijednost glukoze iznad ili ispod mjernog raspona sustava od 40 mg/dL do 400 mg/dL (2,2 mmol/L do 22,2 mmol/L).

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Mjerni raspon sustava iznosi od 40 mg/dL do 400 mg/dL (od 2,2 mmol/L do 22,2 mmol/L). Ako je rezultat CGM-a manji od donje granice mjernog raspona (< 40 mg/dL ili 2,2 mmol/L), aplikacija bi umjesto brojčane vrijednosti trebala prikazati *LO*. Ako je rezultat CGM-a veći od gornje granice mjernog raspona (> 400 mg/dL ili 22,2 mmol/L), aplikacija bi trebala prikazati *HI* umjesto brojčane vrijednosti. Kriteriji koji se upotrebljavaju za određivanje vrijednosti HI ili LO mogu se razlikovati od kriterija koje upotrebljava aparat za mjerenje glukoze u krvi korisnika.

Važno: Korisnik treba donositi odluke o liječenju samo na temelju višestrukih trenutnih mjerenja glukoze i dobivenih trendova glukoze. Vrijednosti glukoze koje prikazuje aplikacija možda neće uvijek biti točne. Korisnik bi uvijek trebao provjeriti grafikon Trend prije donošenja odluka o liječenju. Također, prilikom donošenja odluka o liječenju, liječnik treba uzeti u obzir trenutačno zdravstveno stanje pacijenta i razinu tjelesne aktivnosti.

Korisnik ne smije zanemariti simptome hipoglikemije ili hiperglikemije. Korisnici ne bi smjeli sami značajno mijenjati svoju terapiju. Ako vrijednost glukoze ne odgovara tome kako se korisnik osjeća, trebali bi prijeći na alternativnu metodu testiranja glukoze (npr. s pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi). Ako se simptomi i dalje ne podudaraju vrijednosti glukoze, korisnik se treba obratiti svojem liječniku.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- CGM aplikacija (verzija)
- *ako je primjenjivo*, Predict aplikacija (verzija)
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Povezana rješenja:

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska ili visoka glukoza\)](#)
2. [Provjera je li brojčani rezultat izvan mjernog raspona](#)
3. [Slanje i zahtijevanje senzora](#)

Procjena zdravlja korisnika (niska ili visoka glukoza)

Rješenje: Dodatna podrška / otklanjanje poteškoća



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009783

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Procijenite zdravstveno stanje korisnika. Provjerite simptome niske razine šećera u krvi (hipoglikemija) ili visoke razine šećera u krvi (hiperglikemija). Korisnik nikada ne bi smio ignorirati simptome niske ili visoke glukoze u krvi.

Simptomi hipoglikemije mogu, između ostaloga, uključivati

sljedeće:

- tjeskoba
- drhtanje
- znojenje
- glavobolja
- pojačana glad
- omaglica
- blijeda boja kože
- iznenadna promjena raspoloženja ili razdražljivost
- umor
- poteškoće s koncentracijom
- nespretnost
- palpitacije
- smetenost

Simptomi hiperglikemije mogu između ostaloga uključivati

sljedeće:

- pojačana žeđ
- učestalo mokrenje
- zamagljen vid
- pospanost

Razmotrite treba li korisnik medicinsko liječenje, treba li se obratiti svojem zdravstvenom djelatniku ili može nastaviti s otklanjanjem poteškoća. Pridržavajte se lokalnih procedura, ako je potrebno, kako biste korisniku pomogli u dobivanju hitnog liječenja.

PITANJE: Je li korisnik bolestan te stoga ne može otkloniti poteškoće?

Da: Problem nije riješen.

Savjetujte korisnika da se pridržava smjernica za liječenje svog zdravstvenog djelatnika, da se obrati svom zdravstvenom djelatniku ili da traži hitnu pomoć.

Važno: Ako pozivatelj poziva za korisnika koji je u nesvijesti ili u teškom zdravstvenom stanju, uputite pozivatelja da odmah pozove hitnu pomoć.

Šifra rješenja: Daljnja podrška / otklanjanje poteškoća

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera je li brojčani rezultat izvan mjernog raspona

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009834

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Mjerni raspon sustava iznosi od 40 mg/dL do 400 mg/dL (od 2,2 mmol/L do 22,2 mmol/L).
- Ako je rezultat manji od donje granice mjernog raspona (< 40 mg/dL ili 2,2 mmol/L), aplikacija bi umjesto brojčane vrijednosti trebala prikazati *LO*.
- Ako je rezultat veći od gornje granice mjernog raspona (> 400 mg/dL ili 22,2 mmol/L), aplikacija bi trebala prikazati *HI* umjesto brojčane vrijednosti.

PITANJE: Nakon razgovora o pritužbi pozivatelja, smatra li pozivatelj sada da aplikacija **nije** prikazala brojčani rezultat glukoze iznad ili ispod mjernog raspona sustava?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje senzora

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009937

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Statistika je netočna/nepotpuna (CGM aplikacija)

Navod: Statistika je netočna/nepotpuna (CGM aplikacija)



Šifra navoda: B1052

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009758

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi jednu ili više statistika prikazanih u izvješću Statistika CGM aplikacije kao nepotpune ili netočne.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Statističko izvješće daje pregled važnih pokazatelja o terapiji korisnika i CGM vrijednostima glukoze. Izvješće je moguće filtrirati tako da prikazuje statističke podatke iz posljednjih 7, 14 ili 28 dana. Na raspolaganju su sljedeći statistički podaci:

- broj kalendarskih dana tijekom kojih je korisnik nosio senzor
- postotak vremena tijekom kojeg je korisnik nosio senzor i bio aktivan u odabranom dnevnom rasponu
- prosječna CGM vrijednost glukoze u danima tijekom kojih je senzor bio aktivan unutar odabranog raspona dana
- indikator kontrole glukoze (GMI) tijekom odabranog razdoblja

Napomena: Indikator kontrole glukoze (GMI) približno odgovara očekivanoj razini HbA1c dobivenoj laboratorijski. Razina HbA1c pruža informacije o prosječnim razinama glukoze korisnika tijekom duljeg vremenskog razdoblja.

Ako aplikacija CGM još nije prikupila dovoljno podataka iz CGM senzora za prikaz statističkog izvješća, umjesto statistike na izvješću pojavljuje se poruka. U poruci se objašnjava da je korisnik najmanje 24 sata koristio senzor za prikaz izvješća.

Korisnik može dodirnuti ikonu s informacijama pri dnu zaslona da bi vidio informacije koje objašnjavaju izvješće.

Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja. Deinstaliranje Predict aplikacije ne utječe na CGM podatke pohranjene na mobilnom uređaju.

Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek. Ako korisnik deinstalira aplikaciju CGM i ponovno je instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke aplikacije CGM za proteklih 6 mjeseci s računa korisnika Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom. Ako je zaslon napuknut ili oštećen, pozivatelj možda neće moći vidjeti sve što se prikazuje. Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje

Povezana rješenja:

1. [Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen](#)
2. [Edukacija o poruci Nedovoljno CGM podataka na izvješću](#)
3. [Edukacija o filtrima izvješća](#)
4. [Edukacija o prijavljenim statističkim podacima](#)
5. [Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije](#)
6. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009791

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Kada aplikaciju koristite na mobilnom uređaju, taj mobilni uređaj postaje dio medicinskog sustava.
- Korisnik ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom.
- Ako je zaslon napuknut ili oštećen, korisnik možda neće moći vidjeti sve što je prikazano.
- Aplikacija bi se trebala upotrebljavati samo na mobilnom uređaju koji ispravno funkcionira.

PITANJE: Je li zaslon na mobilnom uređaju pozivatelja napuknut ili oštećen na način da se informacije iz aplikacija možda neće pravilno prikazati na zaslonu?

Da: Problem je riješen.

Uputite pozivatelja da ne bi smio koristiti aplikaciju na mobilnom uređaju s napuknutim ili oštećenim zaslonom; treba zamijeniti svoj mobilni uređaj kako bi mogao koristiti aplikaciju.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o poruci Nedovoljno CGM podataka na izvješću

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009882

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Odnosi li se pritužba na poruku (u kojoj navodi da nema dovoljno CGM podataka) koja se pojavljuje u statističkom izvješću umjesto podataka?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da korisnik mora nositi senzor najmanje 24 sata kako bi aplikacija prikazala statističko izvješće.

Uputite pozivatelja da nazove ako i dalje ima problema s prikazivanjem izvješća nakon što prođe najmanje 24 sata nošenja senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o filtrima izvješća

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009883

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite da se statističko izvješće može filtrirati kako bi se prikazala statistika za proteklih 7, 14 ili 28 dana.

Uputite pozivatelja da koristi značajke filtra grafikona kako bi pregleda statističke podatke za razdoblje u kojem pozivatelj smatra da su ti podaci netočni ili nepotpuni.

PITANJE: Smatra li pozivatelj sada da su podaci u izvješću potpuni i točni (na temelju odabranog filtra)?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o prijavljenim statističkim podacima

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009884

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Upotrijebite informacije u nastavku kako biste pomogli pozivatelju da razumije statističke podatke za koje pozivatelj smatra da netočni ili nepotpuni. U statističkom izvješću navode se sljedeći statistički podaci (za posljednjih 7, 14 ili 28 dana):

- broj kalendarskih dana tijekom kojih je korisnik nosio senzor
- postotak vremena tijekom kojeg je korisnik nosio senzor i bio aktivan u odabranom dnevnom rasponu
- prosječna CGM vrijednost glukoze u danima tijekom kojih je senzor bio aktivan unutar odabranog raspona dana
- indikator kontrole glukoze (GMI) tijekom odabranog razdoblja

Napomena: Indikator kontrole glukoze (GMI) približno odgovara očekivanoj razini HbA1c dobivenoj laboratorijski. Razina HbA1c pruža informacije o prosječnim razinama glukoze korisnika tijekom duljeg vremenskog razdoblja.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da su podaci na izvješću sada potpuni i točni?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijeđite na sljedeće rješenje.

Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009865

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja.
- Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek.
- Ako korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke CGM aplikacije za proteklih 6 mjeseci iz korisničkog računa Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

PITANJE: Je li korisnik uklonio (deinstalirao) i ponovo instalirao (preuzeo) CGM aplikaciju i smatra li sada da su uklanjanje i ponovna instalacija aplikacije možda doveli do netočnih ili nepotpunih podataka u aplikaciji?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Ciljni raspon netočan u CGM aplikaciji

Navod: Ciljni raspon netočan u CGM aplikaciji



Šifra navoda: B1047

Kategorija: Pregledavanje podataka

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009753

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da su ciljni raspon ili pokazatelj ciljnog raspona netočno prikazani na početnom zaslonu CGM aplikacije, na grafikonu ili u dnevniku.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Kada korisnik prvi put pokrene aplikaciju CGM, aplikacija od korisnika traži da definira svoj ciljni raspon. Korisnik također može promijeniti svoje postavke ciljnog raspona u bilo kojem trenutku.

Najnovija CGM vrijednost prikazuje se na vrhu početnog zaslona aplikacije CGM. Ako je vrijednost unutar ciljnog raspona koji je odredio korisnik, vrijednost se prikazuje zelenom bojom, a iznad vrijednosti se pojavljuje *U rasponu*.

U grafikonima CGM aplikacije, ciljni raspon prikazuje se kao zelena površina. Prikazani ciljni raspon na grafikonima odražava trenutne postavke ciljnog raspona korisnika.

U dnevniku CGM aplikacije, krug oko vrijednosti glukoze bit će zelene boje ako je rezultat unutar trenutačno definiranog ciljnog raspona korisnika. Boja kruga se mijenja ako korisnik promijeni svoj ciljni raspon tako da vrijednost bude izvan novog ciljnog raspona

Postavke ciljnog raspona mogu se postaviti na sljedeći način:

- **Gornja ciljna vrijednost:** Može se postaviti na vrijednost između 90 i 300 mg/dL (5,0 i 16,7 mmol/L). Vrijednost mora biti veća od *donje ciljne vrijednosti*. Zadana postavka iznosi 180 mg/dL (10,0 mmol/L).
Napomena: Gornja ciljna vrijednost ne može se postaviti na vrijednost veću od korisnikove postavke alarma za vrlo visoku razinu glukoze. Na primjer, ako je alarm vrlo visoke razine glukoze postavljen na 250 mg/dL (13,9 mmol/L), gornja ciljna vrijednost ne može se postaviti na vrijednost veću od 250 mg/dL (13,9 mmol/L).

- **Donja ciljna vrijednost:** Može se postaviti na vrijednost između 60 i 140 mg/dL (3,3 i 7,8 mmol/L). Vrijednost mora biti niža od gornje ciljne vrijednosti. Zadana postavka iznosi 70 mg/dL (3,9 mmol/L).
Napomena: *Donja ciljna vrijednost* ne može se postaviti na vrijednost nižu od alarmne niske razine glukoze korisnika. Na primjer, ako je postavka alarma niske razine glukoze 70 mg/dL (3,9 mmol/L), postavka donje ciljne vrijednosti ne može se postaviti na vrijednost nižu od 70 mg/dL (3,9 mmol/L).

Korisnik smije mijenjati svoje postavke ciljnog raspona samo u dogovoru sa svojim zdravstvenim djelatnikom.

Za provjeru ili promjenu postavki ciljnog raspona napravite sljedeće:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Ciljni raspon**.
2. Da biste promijenili vrijednost za gornju ili donju granicu ciljnog raspona, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
3. Dodirnite **Spremi**.

Pogledajte također:

[Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki ciljnog raspona CGM aplikacije](#)

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- CGM aplikacija (verzija)
Zabilježite ovu stavku kao glavnu stavku.
- mobilni uređaj (proizvođač, model, verzija operacijskog sustava)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- prikazuje li početni zaslon CGM aplikacije način rada Trend ili Liječenje
- pokazatelj ciljnog raspona za koji klijent smatra da je netočan

Povezana rješenja:

1. [Edukacija o značajci ciljnog raspona](#)
2. [Provjera postavki ciljnog raspona](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru](#)

Edukacija o značajci ciljnog raspona

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009896

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Objasnite sljedeće:

- Kada korisnik prvi put pokrene aplikaciju CGM, aplikacija od korisnika traži da definira svoj ciljni raspon. Korisnik također može promijeniti svoje postavke ciljnog raspona u bilo kojem trenutku.
- Najnovija CGM vrijednost prikazuje se na vrhu početnog zaslona aplikacije CGM. Ako je vrijednost unutar ciljnog raspona koji je odredio korisnik, vrijednost se prikazuje zelenom bojom, a iznad vrijednosti se pojavljuje *U rasponu*.
- U grafikonima CGM aplikacije, ciljni raspon prikazuje se kao zelena površina. Prikazani ciljni raspon na grafikonima odražava trenutne postavke ciljnog raspona korisnika.
- U dnevniku CGM aplikacije, krug oko vrijednosti glukoze bit će zelene boje ako je rezultat unutar trenutačno definiranog ciljnog raspona korisnika. Boja kruga se mijenja ako korisnik promijeni svoj ciljni raspon tako da vrijednost bude izvan novog ciljnog raspona
- Korisnik smije mijenjati svoje postavke ciljnog raspona samo u dogovoru sa svojim zdravstvenim djelatnikom.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da je sada njegov ciljni raspon ispravan?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postavki ciljnog raspona

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009813

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provjeri postavke ciljnog raspona:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Ciljni raspon**.
2. Pregledajte vrijednost za gornju ili donju granicu ciljnog raspona.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da promijeni postavke ciljnog raspona na temelju preporuka svog zdravstvenog djelatnika:

1. Da biste promijenili vrijednost za gornju ili donju granicu ciljnog raspona, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
Napomena 1: *Gornja ciljna vrijednost* ne može se postaviti na vrijednost veću od korisnikove postavke alarma za vrlo visoku razinu glukoze. Na primjer, ako je alarm vrlo visoke razine glukoze postavljen na 250 mg/dL (13,9 mmol/L), gornja ciljna vrijednost ne može se postaviti na vrijednost veću od 250 mg/dL (13,9 mmol/L).
Napomena 2: *Donja ciljna vrijednost* ne može se postaviti na vrijednost nižu od alarmne niske razine glukoze korisnika. Na primjer, ako je postavka alarma niske razine glukoze 70 mg/dL (3,9 mmol/L), postavka donje ciljne vrijednosti ne može se postaviti na vrijednost nižu od 70 mg/dL (3,9 mmol/L).
2. Dodirnite **Spremi**.

Uputite pozivatelja da otvori zaslon aplikacije CGM gdje se pokazivač ciljnog raspona čini netočnim.

PITANJE: Smatra li pozivatelj da je sada njegov ciljni raspon ispravan?

Da: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Prosljeđivanje pritužbe na provjeru

Rješenje: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009904

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite da će problem pozivatelja biti prosljeđen na provjeru.

Šifra rješenja: Nema povrata proizvoda / lokalna procjena

Ozljeda na mjestu postavljanja

Navod: Ozljeda na mjestu postavljanja



Šifra navoda: B1019

Kategorija: Nošenje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009723

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da je došlo do oticanja, krvarenja i/ili hematoma (modrica) na mjestu postavljanja senzora.

Provjera pritužbe:

AKO: Pritužba se odnosi na nadraženosć ili upalu na mjestu postavljanja

TADA: Idite na [Kožna iritacija](#).

Opis:

Objašnjenje

Postavljanje i uklanjanje senzora može izazvati bol. Bol obično prestane nakon primjene. Ukoliko je bol i dalje prisutna, korisnik treba potražiti liječničku pomoć.

Poremećaji koagulacije i antikoagulansi mogu dovesti do dugotrajnog krvarenja na mjestu primjene. Korisnici s poremećajima koagulacije ili koji uzimaju antikoagulanse trebaju se posavjetovati sa svojim zdravstvenim djelatnikom prije uporabe senzora.

U rijetkim slučajevima igla može ostati u tijelu korisnika nakon ugradnje senzora. To može dovesti do štetnih reakcija na strano tijelo, inkapsulacija, infekcija ili apscesa.

Ako je rok uporabe CGM senzora istekao, senzor se ne smije upotrebljavati jer može uzrokovati infekcije i apscese. Također, senzor se više ne može upariti s aplikacijom.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- koliko dugo korisnik nosi senzor
- mjesto postavljanja
- ima li pozivatelj poremećaj koagulacije ili uzima antikoagulans
- je li pozivatelj koristio bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi postavio senzor u kožu

Povezana rješenja:

1. [Provjera ozljede](#)
2. [Provjera postoji li poremećaj koagulacije ili uzimanje antikoagulansa](#)
3. [Provjera senzornog elementa u koži](#)
4. [Uklanjanje senzora i upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku](#)

Provjera ozljede

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009831

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Razgovarajte o prigovoru pozivatelja u vezi oticanja, krvarenja, hematoma (modrica) i/ili dugotrajnoj boli na mjestu umetanja senzora.

PITANJE: Nakon razgovora o prigovoru pozivatelja, je li korisnik potvrdio da ima oticanje, krvarenje, hematom (modrice) i/ili produljenu bol na mjestu umetanja senzora?

Ne: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera postoji li poremećaj koagulacije ili uzimanje antikoagulanasa

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009790

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

PITANJE: Ima li korisnik poremećaj koagulacije ili korisnik uzima antikoagulanse *i* odnosi li se pritužba na dugotrajno krvarenje na mjestu postavljanja senzora?

Da: Problem je riješen.

Objasnite da poremećaji koagulacije i antikoagulansi mogu dovesti do dugotrajnog krvarenja na mjestu postavljanja.

Uputite pozivatelja da ukloni senzor i što prije se posavjetuje sa zdravstvenim djelatnikom.

Ako je potrebno, pomažite pozivatelju da [ukloni postojeći senzor](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Provjera senzornog elementa u koži

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009798

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako se pritužba odnosi na ozljedu i/ili bol na mjestu ugradnje senzora nakon njegovog uklanjanja, objasnite da je važno pobrinuti se da senzorni element bude potpuno uklonjen s mjesta postavljanja nakon uklanjanja senzora.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

- Vizualno provjerite mjesto postavljanja (primjerice pomoću zrcala) ili prstom.
- Ako je senzor još uvijek dostupan, pregledajte stražnju stranu senzora i provjerite je li prisutan cijeli osjetni element.

PITANJE : Je li senzorni element još uvijek u koži korisnika?

Da: Problem nije riješen.

Uputite pozivatelja da se što prije obrati svom zdravstvenom djelatniku.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje : Senzor (ako je dostupan)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Uklanjanje senzora i upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009911

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Uklonite senzor ako to već nije učinjeno.
2. Obratite se svom liječniku što je prije moguće.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (ako je dostupan)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere

Senzor ne prijanja ispravno.

Navod: Senzor ne prijanja ispravno.



Šifra navoda: B1018

Kategorija: Nošenje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009721

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Ljepljiva podloga senzora ne prijanja pravilno za kožu. Pozivatelj može tvrditi da se ljepljiva podloga odvaja od kože ili da je senzor stoji labavo.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Prihvatljivo je nositi CGM senzor ako se vanjski rub ljepljive podloge blago podiže s kože. Ako se ljepljiva podloga ispod CGM senzora olabavi, korisnik treba ukloniti senzor jer možda neće ispravno funkcionirati. Korisnik ne smije ponovno postavljati upotrijebljeni senzor; umjesto toga bi treba postaviti novi senzor. Korisnik se treba pridržavati smjernica u nastavku kako bi se osiguralo pravilno prijanjanje flastera senzora.

Prilikom odabira mjesta postavljanja senzora na stražnjoj strani nadlaktice, korisnik treba

napraviti sljedeće:

- Izbjegavajte nedavno korištena mjesta postavljanja.
- Izbjegavajte ožiljke, strije, staračke pjege (mala, ravna tamna područja na koži uzrokovana izlaganjem suncu, koja se ponekad nazivaju staračke pjege), čvorove i krvne žile.
- Mjesto postavljanja mora biti najmanje 7,5 cm (3 inča) udaljeno od mjesta ubrizgavanja inzulina.

Prilikom pripreme za postavljanje senzora na odabrano mjesto na stražnjoj strani ruke, korisnik treba napraviti sljedeće:

- Ako je mjesto primjene dlakavo, obrijte dlake.
- Operite mjesto postavljanja kako biste očistili kožu.

- Dezinficirajte mjesto postavljanja alkoholnom maramicom i pričekajte da se koža potpuno osuši.
- Slijedite upute priložene uz senzorni uređaj za postavljanje senzora. (Upute potražite u [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora.](#))

Prilikom nošenja senzora, korisnik treba:

- Održavati redovitu higijensku rutinu, ali paziti da sapun i šampon ne dolaze pretjerano u doticaj sa senzorom.
- Upotrijebite samo minimalnu količinu sapuna kako bi senzor ostao čist.
- Izbjegavajte nanošenje bilo kakvih proizvoda za njegu kože i higijenskih proizvoda (kao što su sredstva za zaštitu od sunca, sredstva za odbijanje insekata i tako dalje) na CGM senzor. Ti proizvodi mogu oštetiti senzor ili ljepljivu podlogu.

Za prijanjanje senzora za kožu općenito nije potrebno koristiti trake. Ljepljiva podloga senzora dizajnirana je tako da ostane na nadlaktici korisnika do 14 dana. Ako je potrebno, možete koristiti dodatnu metodu, kao što je traka za kožu, prstenasti zavoj (flaster) ili narukvica, kako bi senzor ostao na mjestu. Pri korištenju takve metode korisnik ne smije povećati pritisak na kućište senzora. Umjesto lijepljenja flastera preko kućišta senzora, može se postaviti dodatni flaster ili zavoj (ili drugo sredstvo za fiksiranje) na rubove ili obod ljepljive podloge senzora.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Povezana rješenja:

1. [Provjera ispravnog mjesta i načina postavljanja senzora](#)
2. [Edukacija o pričvršćivanju ljepljive podloge](#)
3. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide](#)

Provjera ispravnog mjesta i načina postavljanja senzora

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009840

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Razgovarajte o mjestu postavljanja senzora i korake koje je korisnik proveo pri postavljanju senzora.

PITANJE: Je li senzor postavljen u skladu s uputama priloženima uz senzor *i* na naznačeno mjesto postavljanja na stražnjoj strani nadlaktice?

Ne: Problem je riješen.

Naglasite sljedeće:

- Senzor vjerojatno neće pravilno raditi ako korisnik ne slijedi upute za postavljanje senzora koje se isporučuju s CGM uređajem i u vodiču CGM aplikacije.
- *Ili* senzor mora biti postavljen na propisano mjesto na stražnjoj strani nadlaktice.

Uputite pozivatelja da ukloni senzor. Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Nakon što završite bilježenje za ovaj navod, procijenite informacije koje je dao pozivatelj radi moguće uporabe izvan odobrenih indikacija (uporaba proizvoda koja nije u skladu s njegovom uputom za uporabu od strane zdravstvenog djelatnika ili pod njegovim nadzorom). **Ako je utvrđena uporaba izvan odobrenih indikacija, treba zabilježiti i navod:** [Uporaba izvan odobrenih indikacija](#).

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Edukacija o pričvršćivanju ljepljive podloge

Rješenje: Riješeno – Edukacija



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009857

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ako je pozivatelj postavio senzor tek nedavno i čini se da samo vanjski rub ljepljive podloge ne prijanja pravilno, uputite pozivatelja da prstom pređe preko ljepljive podloge kako bi provjerio je li ljepljiva podloga dobro pričvršćena.

Napomena: Ako se ljepljiva podloga ispod CGM senzora olabavi, korisnik treba ukloniti senzor jer možda neće ispravno funkcionirati. (Nastavite do sljedećeg rješenja.)

PITANJE: Prianja li senzor za kožu?

Da: Problem je riješen.

Objasnite sljedeće:

- Za prianjanje senzora za kožu općenito nije potrebno koristiti trake. Ljepljiva podloga senzora dizajnirana je tako da ostane na nadlaktici korisnika do 14 dana.
- Ako je potrebno, možete koristiti dodatnu metodu, kao što je traka za kožu, prstenasti zavoj (flaster) ili narukvica, kako bi senzor ostao na mjestu.
- Ako korisnik koristi takvu metodu, traka ne smije prekrivati kućište senzora; dodatna traka ili zavoj (ili drugi sredstvo za pričvršćivanje) treba postaviti na rubove ili preko ruba ljepljive podloge senzora.

Šifra rješenja: Riješeno – Edukacija

Ne: Prijedite na sljedeće rješenje.

Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009941

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Objasnite korisniku da treba ukloniti postojeći senzor i postaviti novi senzor. Zatim treba upariti senzor s aplikacijom i kalibrirati senzor kada se to zatraži.

Ako je potrebno, pomozite pozivatelju da [ukloni stari senzor i postavi novi](#). Ako postavlja novi senzor, uputite pozivatelja da koristi drugo mjesto za postavljanje novog senzora, poput stražnjeg dijela druge ruke.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (za sve uređaje na koje se odnosi ovaj problem)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

Kožna iritacija

Navod: Kožna iritacija



Šifra navoda: B254

Kategorija: Nošenje senzora

Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009722

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Opis pritužbe:

Pozivatelj navodi da je koža u blizini jastučića senzora nadražena i/ili upaljena. Pozivatelj možda kaže da ima osip, svrbež ili alergijsku reakciju nakon postavljanja senzora.

Provjera pritužbe:

Nema

Opis:

Objašnjenje

Korisnik treba redovito pregledavati ima li na mjestu postavljanja kožne iritacije ili upaljene kože. Ako se na mjestu postavljanja pojave upaljene ili lokalizirane kožne reakcije (npr. alergijska reakcija, ekcem), senzor se mora odmah ukloniti i treba se obratiti zdravstvenom djelatniku.

Senzor ne smije koristiti u slučaju poznatih alergijskih reakcija povezanih s postavljanjem ljepljivih jastučića na koži.

Prikupljanje informacija:

Prilikom svake pritužbe pozivatelja, [zatražite i zapišite](#)

[sljedeće podatke](#) :

- senzor (serijski broj, rok uporabe)

Također zatražite i zapišite sljedeće:

- koliko dugo korisnik nosi senzor
- mjesto postavljanja

- je li korisnik u prošlosti imao alergijske reakcije na ljepljive obloge
- da li je korisnik koristio bilo kakve predmete, kao što su traka ili zavoj/flaster, kako bi postavio senzor na kožu

Povezana rješenja:

1. [Provjera kožne iritacije](#)
2. [Uklanjanje senzora i upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku](#)

Provjera kožne iritacije

Rješenje: Riješeno – Ne ponavlja se



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009846

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Razgovarajte o pritužbi pozivatelja u vezi iritacije i/ili upale kože oko senzora.

PITANJE: Nakon razgovora s pozivateljem o pritužbi, je li pozivatelj provjerio da je jastučić senzora uzrokovao iritaciju kože ili upalu?

Ne: Problem je riješen.

Šifra rješenja: Riješeno – Ne ponavlja se

Da: Prijedite na sljedeće rješenje.

Uklanjanje senzora i upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku

Rješenje: Lokalna procjena / prva razina provjere



Jezik: Hrvatski

Članak u bazi znanja: 000009911

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Problem nije riješen.

Uputite pozivatelja na sljedeći način:

1. Uklonite senzor ako to već nije učinjeno.
2. Obratite se svom liječniku što je prije moguće.

Slanje: SmartGuide uređaj (prema smjernicama podružnice)

Potraživanje: Senzor, aplikator senzora, poklopac aplikatora (ako je dostupan)

Šifra rješenja: Lokalna procjena / prva razina provjere.

CGM sustav Accu-Chek SmartGuide (3S): Opće informacije o proizvodu

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009688

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Pregled proizvoda

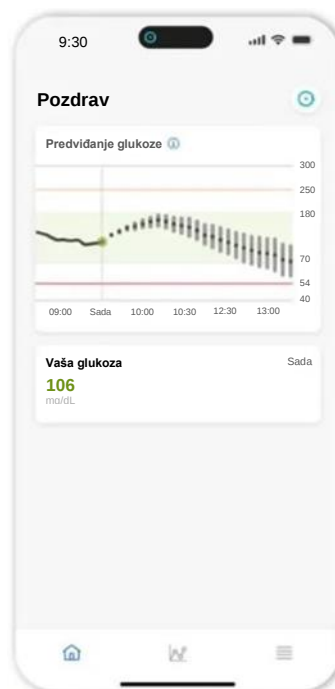
Sustav	Sustav Accu-Chek SmartGuide
Šifra sustava	3S
LINE	Accu-Chek SmartGuide (3S)
Broj modela	Nije primjenjivo
Serijski broj	1RXXXXXXXXX (1R nakon čega slijedi 9 numeričkih znamenki) Primjer: 1R123456789



Uređaj za CGM Accu-Chek SmartGuide



Aplikacija SmartGuide



Aplikacija SmartGuide Predict

Zahtjevi za aplikaciju

Za korištenje aplikacije Accu-Chek SmartGuide (aplikacija CGM) i aplikacije Accu-Chek SmartGuide Predict (aplikacija Predict) potrebni su sljedeći računi:

- Apple ID za preuzimanje aplikacije na iOS uređaju
ili Google račun za preuzimanje aplikacije na Android uređaju
- račun Accu-Chek
Korisnik se treba prijaviti na svoj račun Accu-Chek kako bi mogao postaviti aplikaciju CGM, slati podatke iz aplikacije CGM u oblak tvrtke Roche Diabetes Care (kao sigurnosnu kopiju ili za zajedničko korištenje sa zdravstvenim djelatnikom) i upotrebljavati aplikaciju Predict.
Napomena: Za postavljanje aplikacije CGM, slanje podataka iz aplikacije CGM na korisnikov račun Accu-Chek i korištenje aplikacije Predict neophodna je internetska veza (kao što je WIFI ili mobilna veza). Moguća je naplata mobilnih podatkovnih usluga.
- osobnu adresu e-pošte za stvaranje računa Accu-Chek

Sljedeće stavke moraju biti ispunjene za korištenje aplikacija CGM i Predict na mobilnom uređaju.

- Mobilni uređaj mora podržavati niskoenergetski Bluetooth 5.0 ili noviji.
- Mobilni uređaj mora imati jedan od sljedećih operativnih sustava:
 - iOS 15.3 ili noviji (za iPhone)
 - Android 11 ili noviji (za Android uređaje)

Za korištenje aplikacije CGM s pametnim satom potreban je Apple Watch sa sustavom watchOS 8.4 ili novijim.

Prije ažuriranja mobilnog uređaja na noviju verziju operacijskog sustava, korisnik treba provjeriti jesu li aplikacije kompatibilne s novom verzijom operacijskog sustava. Ako korisnik nije siguran, može provjeriti popis kompatibilnih uređaja na adresi www.accu-chek.com.

Za kalibriranje aplikacije CGM tako da se vrijednosti CGM mogu koristiti za donošenje odluka o liječenju (na primjer, doziranje inzulina), korisniku je potreban aparat za mjerenje glukoze u krvi (i potrošni materijal) odobren za samokontrolu dijabetesa od strane regulatornog tijela za zemlju korisnika. Potrebna je i alternativna metoda za testiranje glukoze, na primjer, za hitne slučajeve kada aplikacija ili senzor ne rade.

Da biste koristili neobaveznu aplikaciju SmartGuide Predict, korisnik mora koristiti i senzor Accu-Chek SmartGuide i aplikaciju CGM.

Specifikacije senzora

Dimenzije i težina senzora:

- Visina (uključujući ljepljivu podlogu): 5,9 mm
- Promjer (bez ljepljive podloge): 33,3 mm
- Težina: 5 g

Specifikacije igle za aplikator senzora:

- Duljina igle: 8,1 mm
- Širina igle: približno 0,5 mm × 1,0 mm × 0,5 mm (u obliku slova U)
- Materijal igle: Nehrđajući čelik 1.4301
- Metoda sterilizacije: zračenje (E-zraka)

Vrsta senzorske baterije: CR1220 Litij (litij-mangan-dioksid baterija)

Senzorska membrana: senzor ima biokompatibilnu membranu koja djeluje kao difuzijska barijera. Glukoza iz tekućini tkiva difundira kroz membranu. Samo ova membrana je u kontaktu s tijelom.

Uranjanje: Senzor je zaštićen od posljedica privremenog uranjanja u vodu do dubine od 1 metra i u trajanju do 60 minuta.

Uvjeti transporta i skladištenja senzora:

- Raspon temperature: 2 do 27 °C (36 do 81 °F)
- Raspon vlažnosti: 10 do 90 % (bez kondenzacije)
- Raspon tlaka zraka: 549 do 1060 hPa

Uvjeti rada senzora:

- Raspon temperature: 10 do 40 °C (50 do 104 °F)
- Raspon vlažnosti: 15 do 90 % (bez kondenzacije, parcijalni tlak vodene pare manji od 50 hPa)

- Raspon tlaka zraka: 700 do 1060 hPa
- Maksimalna nadmorska visina: 3000 m (9842 stopa)

Ometajuće tvari

Uzimanje sljedećih ometajućih tvari tijekom nošenja senzora može uzrokovati lažno povećanje CGM rezultata prikazanih u aplikacijama Accu-Chek SmartGuide i Accu-Chek SmartGuide Predict:

- askorbinska kiselina (vitamin C): više od 500 mg/dan oralno ili bilo koja količina intravenski
- dodaci prehrani s gentizinskom kiselinom
- metildopa

Lažno povišene CGM vrijednosti mogu dovesti do predoziranja inzulinom i/ili da korisnik ne bude obaviješten o pojavi vrlo niske razine glukoze. Ako korisnik uzima neku od navedenih ometajućih tvari, mora se posavjetovati sa svojim zdravstvenim djelatnikom.

Komponente sustava

Sustav Accu-Chek SmartGuide ima sljedeće komponente:

- **Uređaj Accu-Chek SmartGuide:** Uređaj za kontinuirano praćenje glukoze (Continuous Glucose Monitoring, CGM) sastoji se od aplikatora i senzora. Obje su komponente jednokratne. Nakon razdoblja zagrijavanja te postavljanja i uparivanja s aplikacijom SmartGuide, senzor šalje CGM vrijednosti aplikaciji nakon razdoblja zagrijavanja.
- **Aplikacija Accu-Chek SmartGuide:** Aplikacija Accu-Chek SmartGuide (CGM aplikacija) potrebna je za uporabu sa senzorom CGM. Aplikacija CGM namijenjena je za kontinuirano prikazivanje i očitavanje vrijednosti glukoze u stvarnom vremenu s povezanog senzorskog uređaja. Aplikacija prikazuje CGM vrijednosti koje daje senzor. Aplikacija također aktivira alarme na temelju CGM vrijednosti koje pruža senzor.
- **Aplikacija Accu-Chek SmartGuide Predict:** Aplikacija Accu-Chek SmartGuide Predict (aplikacija Predict) neobavezna je aplikacija koja prikuplja podatke od aplikacije CGM kako bi prognozirala vrijednosti glukoze u bliskoj budućnosti i upozoravala korisnika na eventualne niske razine glukoze u bliskoj budućnosti. Aplikacija Predict također pomaže korisniku vizualizirati i analizirati svoje CGM podatke. Značajka otkrivanja obrasca kretanja glukoze prepoznaje ponavljajuće glikemijske događaje koji se odvijaju svakodnevno ili tjedno. Ove informacije mogu pomoći korisniku za poduzimanje mjera kako bi izbjegao neželjene promjene u razini glukoze. Iako nije potrebna za uporabu s CGM senzorom, aplikacija Predict pruža jedinstvene značajke i njena se uporaba preporučuje kao dio SmartGuide sustava.

Napomena: Za pokretanje aplikacije CGM samostalno ili zajedno s aplikacijom Predict potreban je kompatibilan mobilni uređaj.

Uobičajeni postupak: Pristup dnevniku događaja aplikacije CGM

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009701

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća nalažu pristup dnevniku događaja aplikacije CGM.

Dnevnik događaja bilježi sve događaje koji se dogode tijekom korištenja CGM sustava, uključujući sve prošle, trenutne i neaktivne alarme.

Za pristup dnevniku događaja:

Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Dnevnik događaja** (u odjeljku *CGM senzor*).

Pojavljuje se popis događaja organiziranih po datumu i vremenu. Najnoviji događaji pojavljuju se pri vrhu popisa. Možete se pomicati kroz popis.

Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009693

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

U ovom se članku navode upute za:

- [Postavljanje CGM senzora](#)
- [Uklanjanje CGM senzora](#)

Postavljanje CGM senzora

Uputite pozivatelja da izvede niže opisanu proceduru kada upute za otklanjanje poteškoća ukažu na postavljanje CGM senzora.

Ako je rok uporabe CGM senzora istekao, senzor se ne smije upotrebljavati jer može uzrokovati infekcije i apscese. Također, senzor se više ne može upariti s aplikacijom CGM.

Prije postavljanja senzora:

- Pregledajte ima li na ambalaži proizvoda eventualnih oštećenja ili preinaka. Ako jezičac na povlačenje viri izvan proizvoda prije uporabe, sterilna barijera je oštećena. Bacite oštećeni proizvod i upotrijebite novi senzor.
- Nakon što uklonite plavi navojni poklopac s bijelog aplikatora senzora, vizualno provjerite jesu li senzor i igla oštećeni. Upotrijebite novi senzor ako opazite nešto neobično.

Prilikom odabira mjesta postavljanja senzora na stražnjoj strani nadlaktice, korisnik treba

napraviti sljedeće:

- Izbjegavajte nedavno korištena mjesta postavljanja.
- Izbjegavajte ožiljke, strije, staračke pjege (mala, ravna tamna područja na koži uzrokovana izlaganjem suncu, koja se ponekad nazivaju staračke pjege), čvorove i krvne žile.
- Mjesto postavljanja mora biti najmanje 7,5 cm (3 inča) udaljeno od mjesta ubrizgavanja inzulina.

Nakon što se CGM senzor postavi na tijelo, mora se upariti s aplikacijom CGM kako bi aplikacija pohranila i prikazala CGM podatke. Općenito, korisnik bi trebao upariti senzor s aplikacijom CGM što je prije moguće.

Za postavljanje CGM senzora:

1. Odaberite mjesto za postavljanje na stražnjoj strani nadlaktice.
Napomena: Ako tijekom otklanjanja poteškoća uklonite stari senzor i postavite novi, odaberite drugo mjesto postavljanja (primjerice na stražnjoj strani druge ruke) za novi senzor.
2. Ako je mjesto primjene dlakavo, obrijte dlake.

3. Operite mjesto postavljanja kako biste očistili kožu.
4. Dezinficirajte mjesto postavljanja alkoholnom maramicom i pričekajte da se koža potpuno osuši.
5. Držeći uređaj uspravno (tako da je bijeli dio prema gore, a plavi dio prema dolje), lagano okrenite jezičac za povlačenje na uređaju SmartGuide.
Napomena: Ako je jezičac za povlačenje prije uporabe već otvoren, bacite uređaj SmartGuide i upotrijebite novi.
6. Odvrnite plavi navojni poklopac s bijelog aplikatora senzora kako biste otvorili sterilnu barijeru. Osjetit ćete blagi otpor i čut ćete zvuk pucketanja.
7. Odvojite plavi navojni poklopac od bijelog aplikatora sa senzorom.
Napomena: Nemojte dodirivati iglu unutar aplikatora. Nakon što skinete navojni poklopac, nemojte ga vraćati nazad. Ne dirajte unutrašnjost. Ako vam ispadne iz ruke, ili ako nešto kapne na aplikator senzora nakon što skinete plavi navojni poklopac, bacite aplikator senzora i upotrijebite novi. Držite navojni poklopac. Za uparivanje vam je potreban 6-znamenasti PIN na donjoj naljepnici.
8. Postavite šaku dezinficirane ruke na rame suprotnoj strani. Time ćete lakše zategnuti kožu.
9. Uхватite vanjsko kućište bijelog aplikatora sa senzorom tako da se unutarnja navlaka može slobodno pomicati. Približite aplikator s **donje strane** ruke i postavite ga na mjesto primjene. **Čvrsto pritisnite kako biste potpuno aktivirali aplikator i umetnuli senzor.**
Napomena: Ne dodirujte unutarnji dio bijelog aplikatora sa senzorom. Držite bijeli aplikator senzora za vanjsko kućište.
10. Povucite bijeli aplikator senzora u **istom smjeru bez okretanja ili savijanja**. Prijeđite prstom preko ljepljive podloge i provjerite je li dobro pričvršćena.
Napomena: Aplikator senzora može se odložiti u kućanski otpad. Oštećeni aplikator senzora ili izložena igla senzora mogu uzrokovati ozljedu. Oštre predmete potrebno je odložiti u otpad u skladu s lokalnim propisima. Korisnik treba paziti da oštri predmeti ne ozlijede njega ili druge osobe.

Uklanjanje CGM senzora

Uputite pozivatelja da izvede niže opisanu proceduru kada upute za otklanjanje poteškoća ukažu da je potrebno uklanjanje CGM senzora.

Za otvaranje vodiča za uklanjanje senzora:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Upravljanje senzorom za CGM**.
2. Dodirnite **Vodič za uklanjanje senzora**.

Da biste uklonili senzor napravite sljedeće:

1. Počnite odljepljivati ljepljivu podlogu na plosnatoj strani CGM senzora na mjestu gdje se nalazi oznaka.
2. Pregledajte stražnju stranu CGM senzora. Provjerite je li osjetni element potpuno uklonjen s mjesta postavljanja. Provjerite mjesto postavljanja prstom ili vizualno. **Napomena 1:** Ako je osjetni element ostao u koži ili ako se čini da je mjesto postavljanja neobično (primjerice bolno, natečeno ili crveno), obratite se svom zdravstvenom djelatniku.
Napomena 2: Na mjestu postavljanja može ostati neobičan osjećaj nekoliko dana nakon uklanjanja senzora; u tom se slučaju obratite zdravstvenom djelatniku.
3. Odložite CGM senzor u otpad kao potencijalno zarazni materijal u skladu s lokalnim propisima; za informacije o tome kako ispravno odložiti upotrijebljene sastavne dijelove u otpad obratite se lokalnim vlastima ili nadležnim tijelima. **Napomena:** Budući da senzor dolazi u dodir s tekućinama ljudskog tijela tijekom uporabe, nosi rizik od infekcije. Budući da je senzor namijenjen isključivo za jednokratnu uporabu, ne spada u područje primjene Europske direktive 2012/19/EU (direktiva o otpadnoj električnoj i elektroničkoj opremi).

Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009695

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Kalibriranje senzora povećava točnost CGM rezultata i omogućuje da se CGM vrijednosti koriste za donošenje odluka o liječenju (primjerice doziranja inzulina). Pri kalibriranju senzora korisnik unosi vrijednost glukoze u krvi izmjerenu aparatom za mjerenje glukoze u krvi u CGM aplikaciju kada to aplikacija zatraži.

Kalibracija se zahtijeva prema sljedećem rasporedu:

- **Zagrijavanje:** Nakon razdoblja zagrijavanja od 1 sata senzor je u načinu Trend (prikazuje se na početnom zaslonu ispod CGM vrijednosti). Senzor počinje slati CGM vrijednosti u CGM aplikaciju svakih 5 minuta. Te početne CGM vrijednosti ne smiju se koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina.
- **Kalibracija 1:** Početna kalibracija zahtijeva se 12 sati nakon ugradnje senzora. Nakon kalibracije senzor prelazi u način Liječenje (prikazuje se na početnom zaslonu), a CGM vrijednosti mogu se koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina.
- **Kalibracija 2:** Druga kalibracija neophodna je 30 minuta nakon prve kalibracije i mora se dovršiti u roku od 3 sata kako bi senzor ostao u načinu rada za liječenje. Umjeravanje je potrebno kako bi se potvrdilo prvo mjerenje.

Napomena: Ako se druga kalibracija ne dovrši u roku od 3 sata od prve kalibracije, senzor se vraća u način Trend (prikazuje se na početnom zaslonu). U tom se slučaju CGM vrijednosti ne smiju koristiti za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina. Sve dok se prikazuje obavijest Dostupna kalibracija, korisnik može provesti kalibraciju kako bi se vratio u način rada za liječenje.

Primjenjuju se sljedeće smjernice:

- Vrijednosti glukoze prikazane u CGM aplikaciji bit će točnije ako korisnik provede kalibraciju dok je njegova razina glukoze u krvi relativno stabilna.
Važno: Korisnik ne smije izvoditi kalibraciju neposredno nakon obroka, nakon primjene inzulina ili nakon fizičke aktivnosti.
- Korisnik treba izbjegavati kalibriranje u vrlo toplim ili vrlo hladnim uvjetima ili pri nagloj promjeni temperature.
- Vrijednost glukoze koja se upotrebljava za kalibraciju mora biti između 40 i 400 mg/dL (2,2 i 22,2 mmol/L) i treba se unijeti u aplikaciju u roku od 3 minute nakon izvođenja testa glukoze u krvi.
- Ako korisnik unese i potvrdi netočnu vrijednost glukoze, treba ukloniti CGM senzor i postaviti novi. Morat će upariti i kalibrirati novi senzor.
- Ako kalibracija iz bilo kojeg razloga nije uspješna, korisnik treba pričekati otprilike 15 do 30 minuta prije ponavljanja postupka, koristeći novu vrijednost glukoze dobivenu aparatom za mjerenje glukoze u krvi.

Za kalibriranje CGM senzora:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Kalibrirajte sada**.

2. Testirajte glukozu u krvi pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi. ***Pridržavajte se svih uputa priloženih uz aparat za pravilnu uporabu aparata.***
3. Odmah (u roku od 3 minute) unesite rezultat glukoze iz aparata na zaslon aplikacije za kalibriranje.
4. Dodirnite **Spremi**.
5. Provjerite je li vrijednost unesena u aplikaciju jednaka rezultatu prikazanom na aparatu i dodirnite **Potvrdi**.
Napomena: Ako se vrijednosti ne podudaraju, dodirnite **Odustani** . Zatim unesite i potvrdite ispravnu vrijednost.
6. Dodirnite **U redu** na zaslonu Uspješna kalibracija.

Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki CGM aplikacije za alarm glukoze

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009697

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća ukazuju da je potrebna provjera ili promjena postavki alarma za glukozu CGM aplikacije.

CGM aplikacija može upozoriti korisnika kada njegove vrijednosti glukoze postanu visoke ili niske.

Dostupni su sljedeći alarmi za glukozu koji se mogu uključiti ili isključiti:

- **Alarm vrlo visoke glukoze:** Upozorava kada CGM vrijednost prijeđe granicu za vrlo visoku glukozu, koju korisnik može po izboru postaviti između 140 i 400 mg/dL (7,8 i 22,2 mmol/L). Zadana postavka iznosi 250 mg/dL (13,9 mmol/L). Ovaj se alarm aktivira jednom kada CGM vrijednost prijeđe tu granicu.
Napomena: granična vrijednost vrlo visoke glukoze ne može se postaviti na vrijednost nižu od gornje ciljne vrijednosti korisnika.
- **Alarm niske glukoze:** Upozorava kada CGM vrijednost padne ispod granice za nisku glukozu, koju korisnik može po izboru postaviti između 60 i 140 mg/dL (3,3 i 7,8 mmol/L). Zadana postavka iznosi 70 mg/dL (3,9 mmol/L). Ovaj alarm se aktivira jednom kada vrijednost CGM padne ispod te granice.
Napomena: granična vrijednost niske razine glukoze ne može se postaviti na vrijednost veću od korisnikove donje ciljne vrijednosti.
- **Alarm vrlo niske razine glukoze:** Upozorava kada CGM vrijednost padne ispod 54 mg/dL (3,0 mmol/L) (što se ne može konfigurirati). Ovaj se alarm pojavljuje svakih 5 minuta dok god je CGM vrijednost ispod granične, sve dok korisnik ne odbaci upozorenje.

Aplikacija također omogućuje oglašavanje alarma pri spavanju. Značajka omogućuje korisniku uključivanje i isključivanje alarma te postavljanje različitih ograničenja alarma tijekom odabranog razdoblja spavanja. Ako je značajka alarma pri spavanju isključena, standardna ograničenja alarma su aktivna u svakom trenutku.

Napomena: Ako je uključen bilo koji alarm za glukozu, automatski se uključuje i alarm izgubljene veze.

Za provjeru ili promjenu postavki alarma za glukozu napravite sljedeće:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik > Alarmi za glukozu**.
2. Da biste uključili značajku alarma za spavanje, dodirnite gumb za uključivanje Alarma za spavanje.
3. Da biste uključili ili isključili alarm, dodirnite preklopni gumb alarma.
4. Da biste promijenili vrijednosti za ograničenje alarma, kao što su vrijeme odlaska na spavanje ili vrijeme buđenja, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
5. Dodirnite **Spremi**.

Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki ciljnog raspona CGM aplikacije

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009698

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Ciljni raspon je raspon vrijednosti glukoze odabran po želji korisnika. CGM aplikacija prikazuje ciljani raspon kao zeleno područje na grafikonima.

Postavke ciljnog raspona mogu se postaviti na sljedeći način:

- **Gornja ciljna vrijednost:** Može se postaviti na vrijednost između 90 i 300 mg/dL (5,0 i 16,7 mmol/L). Vrijednost mora biti veća od donje ciljne vrijednosti. Zadana postavka iznosi 180 mg/dL (10,0 mmol/L). **Napomena:** Gornja ciljna vrijednost ne može se postaviti na vrijednost veću od korisnikove postavke alarma za vrlo visoku razinu glukoze. Na primjer, ako je alarm vrlo visoke razine glukoze postavljen na 250 mg/dL (13,9 mmol/L), gornja ciljna vrijednost ne može se postaviti na vrijednost veću od 250 mg/dL (13,9 mmol/L).
- **Donja ciljna vrijednost:** Može se postaviti na vrijednost između 60 i 140 mg/dL (3,3 i 7,8 mmol/L). Vrijednost mora biti niža od gornje ciljne vrijednosti. Zadana postavka iznosi 70 mg/dL (3,9 mmol/L). **Napomena:** Donja ciljna vrijednost ne može se postaviti na vrijednost nižu od alarmne niske razine glukoze korisnika. Na primjer, ako je postavka alarma niske razine glukoze 70 mg/dL (3,9 mmol/L), postavka donje ciljne vrijednosti ne može se postaviti na vrijednost nižu od 70 mg/dL (3,9 mmol/L).

Ciljani raspon može varirati od osobe do osobe. Korisnik treba razgovarati sa zdravstvenim djelatnikom o postavkama ciljnog raspona.

Za provjeru ili promjenu postavki ciljnog raspona napravite sljedeće:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Ciljni raspon**.
2. Da biste promijenili vrijednost za gornju ili donju granicu ciljnog raspona, dodirnite postavku i unesite željenu vrijednost.
3. Dodirnite **Spremi**.

Uobičajeni postupak: Završetak CGM sesije i početak nove CGM sesije

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009696

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provede niže navedenu proceduru kada upute za otklanjanje poteškoća ukažu na završetak postupka CGM i početak novog postupka CGM-a.

Da biste završili CGM postupak u tijeku i započeli novi postupak napravite sljedeće:

1. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Upravljanje senzorom za CGM > Uparivanje novog senzora.**
2. Dodirnite **Upari** da biste potvrdili.
3. Uklonite stari senzor. Pogledajte [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora.](#)
4. Primijenite novi senzor. Pogledajte [Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora.](#) Zatim dodirnite **Sljedeće.**
5. Dovršite postupak uparivanja. Pogledajte [Uobičajeni postupak: Uparivanje CGM senzora s CGM aplikacijom.](#)

Napomena: Nakon razdoblja zagrijavanja od 1 sata, aplikacija će početi prikazivati CGM vrijednosti. CGM aplikacija će vas obavijestiti kada je vrijeme za kalibriranje. Više informacija potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora.](#)

Uobičajeni postupak: Prikupljanje informacija

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009689

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

U ovom su članku navedene upute za bilježenje informacija u polju Komentari s opisom lokalne pritužbe.

Informacije koje treba zatražiti i zabilježiti

Budući da više okolnosti može dovesti do određenog problema, važno je zabilježiti detaljan opis poteškoće s kojom se korisnik suočava.

Ako upute za otklanjanje poteškoća propisuju traženje i zapisivanje informacija o proizvodu, potražite u tablici u nastavku pojedinosti o informacijama koje trebate zapisati.

Uvijek zabilježite glavnu stavku pritužbe kako biste omogućili točno rješavanje pritužbi i trendova podataka o pritužbama. Ako upute za *Prikupljanje informacija* o pritužbi nalažu da se zatraže i zabilježe informacije o nekoj stavci, zabilježite tu stavku kao glavnu stavku. Ako treba zabilježiti informacije za više stavki, zabilježite glavnu stavku kako je navedeno u uputama za *Prikupljanje informacija*.

Proizvod	Informacije koje treba zatražiti i zabilježiti
CGM senzor	Serijski broj (pogledajte ravnu stranu senzora ili dno plavog navojnog poklopca. Ili, ako je uparen, dodirnite Izbornik > Informacije o proizvodu.)
CGM aplikator [senzor]	Broj skupine Rok valjanosti
Aplikacija CGM	Verzija (dodirnite Izbornik > Informacije o proizvodu)
Aplikacija Predict	Verzija (dodirnite Izbornik > Informacije o proizvodu)
Mobilni uređaj	Proizvođač Model Ako koristite Android uređaj: Android operativni sustav ili verzija firmvera (obično se nalazi na zaslonu uređaja „O uređaju” pod Postavke) Ako koristite iOS uređaj: iOS verzija (nalazi se na zaslonu uređaja „O uređaju” pod Postavke > Općenito > O uređaju) Ako koristite drugu vrstu uređaja: Dostupne su sve informacije o verziji, uključujući verziju operacijskog sustava i verziju integriranog upravljačkog softvera Napomena: Prilikom otklanjanja poteškoća s mobilnim uređajem korisnika, koraci i stavke izbornika na koje se referira mogu se razlikovati ovisno o verziji OS-a i proizvođaču. Dodatne informacije potražite u korisničkom priručniku za mobilni uređaj.
Web-preglednik	Naziv Verzija (na zaslonu „O” u pregledniku) Napomena: Aplikacija uvijek koristi preglednik Safari na iOS uređajima, tako da je potrebno prijaviti podatke preglednika samo ako korisnik koristi Android uređaj.

Uobičajeni postupak: Instaliranje i postavljanje aplikacija CGM i Predict

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009690

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

U ovom se članku navode upute za:

- [Instaliranje aplikacije CGM ili Predict](#)
- [Postavljanje aplikacije CGM](#)
- [Postavljanje aplikacije Predict](#)

Napomena: Dolje navedeni koraci i izbornici mogu se razlikovati ovisno o verziji OS-a i proizvođaču mobilnog uređaja korisnika. Dodatne informacije potražite u korisničkom priručniku za mobilni uređaj.

Instaliranje aplikacije CGM ili Predict

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća nalažu instalaciju aplikacije CGM ili Predict. Za instalaciju aplikacije CGM i Predict potrebna je internetska veza (kao što je WIFI ili mobilna veza). Moguća je naplata mobilnih podatkovnih usluga.

Da biste instalirali aplikaciju CGM ili Predict:

1. Pomoću mobilnog uređaja očitajte kôd za preuzimanje na uputi o proizvodu ili na vrećici (sa strane) CGM uređaja.
Automatski ćete biti preusmjereni na odgovarajuće web-mjesto za preuzimanje aplikacije na mobilni uređaj.
Ako ne možete skenirati kôd za preuzimanje s paketa ili s vrećice, možete i potražiti aplikaciju u trgovini aplikacija na mobilnom uređaju. Odaberite aplikaciju iz ponuđenih rezultata pretraživanja.
Napomena: Ako ne možete pronaći aplikaciju u rezultatima pretraživanja, vaš mobilni uređaj nije kompatibilan s aplikacijom ili ovaj proizvod nije dostupan u vašoj zemlji.
2. Slijedite upute mobilnog uređaja da biste instalirali aplikaciju.

Postavljanje aplikacije CGM

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća ukažu na postavljanje CGM aplikacije. Kada korisnik prvi put otvori aplikaciju CGM, aplikacija vodi korisnika kroz postupak postavljanja.

Da biste postavili aplikaciju CGM napravite sljedeće:

1. Otvorite aplikaciju.
2. Pomaknite se kroz zaslone za uvođenje značajki i dodirnite **Završi** ili dodirnite **Preskoči**.
3. Prijavite se sa svojim Accu-Chek računom ili [stvorite novi račun](#).

4. Potvrdite mjernu jedinicu glukoze (odabranu na temelju odabrane države tijekom stvaranja računa) i jedinicu za brojanje ugljikohidrata. Dodirnite **Sljedeće**.
Važno: Odaberite istu mjernu jedinicu koju koristi vaš aparat za mjerenje glukoze u krvi.
5. Unesite gornju i donju vrijednosti ciljnog raspona glukoze u krvi. Dodirnite **Sljedeće**.
Napomena: Ako niste sigurni koji je vaš ciljni raspon, razgovarajte sa zdravstvenim djelatnikom o postavkama ciljnog raspona.
6. Unesite svoju granicu za vrlo visoku razinu glukoze i svoju granicu za nisku razinu glukoze. Dodirnite **Sljedeće**.
Napomena 1: Granična vrijednost za vrlo nisku razinu glukoze iznosi 54 mg/dL (3,0 mmol/L) i ne može se prilagođavati.
Napomena 2: Aplikacija može aktivirati alarm kada vrijednost glukoze prijeđe izvan tih granica. Alarmi se mogu i isključiti.
7. Prilagođavajte postavke svog mobilnog uređaja (i to redovito) kako biste bili sigurni da dobivate vrijednosti glukoze i obavijesti:
 - Aplikacija CGM radi.
 - Obavijesti aplikacije su UKLJUČENE.
 - Načini rada za uštedu energije su ISKLJUČENI.
 - Razina glasnoće je visoka.
 - Zvono je UKLJUČENO.
 - Način rada Ne ometaj ili Fokus je ISKLJUČENO.
 - Zrakoplovni način rada je ISKLJUČEN.
 - Bluetooth je UKLJUČEN.
 - Vaš mobilni uređaj je pored vas.
 - Dodirnite **Razumijem**.
8. Ako koristite iOS uređaj:
 - Dodirnite **Dopusti** da biste potvrdili da je aplikaciji dopušteno slanje obavijesti (i alarma).
 - Dodirnite **Sljedeće**.
 - Dodirnite **Dopusti** da biste potvrdili da je aplikaciji dopušteno stvaranje kritičnih upozorenja kada je uključena opcija Ne ometaj ili Fokus.Ako koristite Android uređaj:
 - Dodirnite **Dopusti** da biste potvrdili da je aplikaciji dopušteno slanje obavijesti (i alarma).
 - Dodirnite **Dopusti** da bi aplikacija mogla raditi u pozadini.
 - Dodirnite **Sljedeće**.
 - Uključite opciju "Premošćivanje značajke Ne ometaj" kako biste spriječili isključivanje svih obavijesti i alarma kada je uključena postavka "Ne ometaj".**Napomena:** Ako je potrebno, ove se postavke mogu kasnije promijeniti.

Postavljanje aplikacije Predict

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća ukažu na postavljanje aplikacije Predict. Kada prvi put otvorite aplikaciju Predict, aplikacija će vas voditi kroz postupak postavljanja.

Da biste postavili aplikaciju Predict napravite sljedeće:

1. Otvorite aplikaciju.
2. Pomaknite se kroz zaslone za uvođenje značajki i dodirnite **Završi** ili dodirnite **Preskoči**.
3. Pregledajte informacije na zaslonu Upozorenje i dodirnite **Razumijem**.
4. Prijavite se sa svojim Accu-Chek računom ili [stvorite novi račun](#).
Napomena: Ako ste već stvorili račun Accu-Chek za upotrebu s aplikacijom CGM, prijavite se s tim računom.

5. Na zaslonu dobrodošlice dodirnite **Sljedeće**.
6. Na zaslonu za automatske obavijesti dodirnite **Sljedeće**. Zatim dodirnite **Dopusti** kako biste dopustili da aplikacija šalje obavijesti.
7. Na zaslonu "Koji je vaš tip dijabetesa?" dodirnite opciju koja odgovara vašem tipu dijabetesa (tako da se kvačica pojavi desno od opcije). Zatim dodirnite **Sljedeće**.
8. Na zaslonu "Sve je spremno!" dodirnite **Početak rada**.

Uobičajeni postupak: Upravljanje računom Accu-Chek

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009699

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

U ovom se članku navode upute za:

- [Izrada Accu-Chek računa](#)
- [Prijava i odjava s računa Accu-Chek](#)
- [Promjena lozinke računa Accu-Chek](#)

Izrada Accu-Chek računa

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća nalažu stvaranje Accu-Chek računa.

Korisnik mora stvoriti račun Accu-Chek prije prijave na račun putem zaslona za prijavu u Accu-Chek u aplikaciji CGM ili Predict. Novi račun može se stvoriti Iz aplikacije CGM.

Važno: Račun Accu-Chek ne bi smjele dijeliti dvije različite osobe (čak ni članovi obitelji) koje upotrebljavaju sustav SmartGuide za prikupljanje CGM podataka jer to može uzrokovati probleme oko aplikacije SmartGuide.

Osobna adresa e-pošte (kao što je adresa koja se koristi za postavljanje korisnikova Apple ili Google računa) i aktivna internetska veza potrebni su za postavljanje internetskog računa. Ako se za aplikaciju CGM koristi mobilna veza, mogu se naplaćivati mobilni podatkovni troškovi.

Za stvaranje računa Accu-Chek:

1. Na zaslonu Accu-Chek Sign In aplikacije CGM dodirnite **Stvori račun**.
2. Ispunite polja na zaslonu s osobnim podacima i dodirnite **Sljedeće**.
3. Unesite lozinku koja ispunjava navedene zahtjeve i dodirnite **Sljedeće**.
4. Pročitajte informacije o zaštiti privatnosti i pravne informacije. Dodirnite potvrdne okvire radi prihvaćanja uvjeta. Dodirnite izborne potvrdne okvire za pristanak prema želji. Zatim dodirnite **Stvori**.

Primit ćete na adresu e-pošte koju ste koristili za stvaranje računa potvrdnu poruku. Poveznica za potvrdu navedena u poruci e-pošte istječe za 30 minuta.

5. Dodirnite poveznicu za **Potvrđivanje** u poruci e-pošte da biste potvrdili adresu e-pošte i aktivirali račun.

Napomena 1: E-poruci s potvrdom možete pristupiti s mobilnog uređaja ili na drugom uređaju, primjerice osobnom računalu.

Napomena 2: Ako pozivatelj ne može pronaći e-poštu za aktivaciju računa, uputite pozivatelja da provjeri mape neželjene pošte na svom računu e-pošte. Da biste ponovno poslali e-poštu s potvrdom, dodirnite **Ponovno pošalji e-poštu** na zaslonu Potvrdna e-poruka.

Sada se korisnik može prijaviti na svoj račun za Accu-Chek pomoću svoje adrese e-pošte i lozinke.

Prijava i odjava s računa Accu-Chek

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada se u uputama za otklanjanje poteškoća ukazuje na prijavu korisnika na račun Accu-Chek.

Korisnik se mora prijaviti na svoj račun Accu-Chek kako bi mogao sljedeće:

- prvi put koristiti aplikaciju CGM i postaviti aplikaciju
- slati CGM podatke i prilagoditi postavke CGM aplikacije u oblak tvrtke Roche Diabetes Care radi sigurnosnog kopiranja i dijeljenja s zdravstvenim djelatnikom
- koristiti aplikaciju Predict

Aktivna internetska veza neophodna je za prijavu na internetski račun, slanje podataka i CGM postavki na internetski račun i korištenje aplikacije Predict. Ako koristite mobilnu vezu, mogu vam biti naplaćeni mobilni podatkovni troškovi.

Za prijavu na račun Accu-Chek napravite sljedeće:

1. U aplikaciji CGM treba dodirnuti **Prijava**, a zatim **Nastavi**.
2. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.
3. Aplikacija će od vas zatražiti da provjerite svoj ciljni raspon i postavke alarma za glukozu ako niste bili prijavljeni neko vrijeme. Dodirnite **U redu** za nastavak.

Za odjavu s računa Accu-Chek:

1. Na početnom zaslonu CGM aplikacije dodirnite **Izbornik** > Račun > **Odjava**.
2. Dodirnite **Odjava** da biste potvrdili.

Promjena lozinke računa Accu-Chek

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku ako je zaboravio lozinku za Accu-Chek račun, a upute za otklanjanje poteškoća nalažu promjenu lozinke.

Za promjenu lozinke za račun Accu-Chek neophodna je aktivna internetska veza. Ako se koristi mobilna veza, mogu se naplaćivati mobilni podatkovni troškovi.

Za promjenu lozinke za račun Accu-Chek:

1. Na zaslonu Prijava dodirnite **Zaboravljena lozinka**.
2. Unesite adresu e-pošte za račun Accu-Chek na zaslonu "Ponovno postavljanje lozinke". Zatim dodirnite **Pošalji e-poštu**.
Poruka e-pošte za resetiranje lozinke bit će poslana adresi e-pošte za taj račun.
3. Dodirnite poveznicu **Postavljanje lozinke** u e-poruci za resetiranje lozinke da biste unijeli novu lozinku.
Napomena : E-pošti za resetiranje lozinke može se pristupiti s mobilnog uređaja ili na drugom uređaju, primjerice osobnom računalu.

Uputite pozivatelja da provjeri mape neželjene pošte na računu e-pošte ako ne može pronaći e-poštu za ponovno postavljanje lozinke. Da biste zatražili ponovno postavljanje lozinke e-pošte, dodirnite **Ponovno pošalji e-poštu** na zaslonu aplikacije "Resetiranje lozinke".

4. Na zaslonu "Resetiranje lozinke" unesite novu lozinku koja udovoljava navedenim preduvjetima u oba polja. Zatim dodirnite **Spremi novu lozinku**.
5. Dodirnite **Završi**.
6. Na zaslonu za prijavu treba unijeti adresu e-pošte i novu lozinku za račun Accu-Chek. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.

Uobičajeni postupak: Uparivanje CGM senzora s CGM aplikacijom

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009694

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća nalažu uparivanje CGM senzora s CGM aplikacijom.

Nakon što se CGM senzor nanese na tijelo, mora se upariti s aplikacijom CGM kako bi aplikacija pohranila i prikazala CGM podatke. Korisnik trebao provesti uparivanje u sigurnom i pouzdanom okolišu kako bi se smanjio rizik od povezivanja drugih osoba sa svojim senzorom.

Općenito, korisnik bi trebao upariti senzor s aplikacijom ubrzo nakon postavljanja senzora. Ako korisnik želi izbjeći prazninu u CGM podacima pri prelasku s jednog senzora na drugi, može napraviti sljedeće:

1. Postaviti novi senzor sat ili dva prije isteka starog senzora (na primjer, ubrzo nakon primanja obavijesti *Vaš CGM senzor uskoro istječe!*).
2. Ukloniti postojeći senzor kada njegov rok istekne i kad se pojavi obavijest Senzor je istekao.
3. Kada postojeći senzor istekne, ukloniti ga i upariti novi senzor s aplikacijom CGM. Senzor će dovršiti svoj postupak zagrijavanja, ako se uparivanje provede više od sat vremena nakon postavljanja senzora. Aplikacija CGM automatski će prijeći s pohranjivanja i prikazivanja CGM podataka sa starog senzora na pohranjivanje i prikazivanje CGM podataka s novog senzora.
4. Za korištenje CGM vrijednosti za donošenje odluka o liječenju (na primjer o doziranju inzulina), kalibrirati senzor kada CGM aplikacija to zatraži.

Napomena 1: Senzor se više ne može upariti s aplikacijom CGM ako je rok valjanosti istekao.

Napomena 2: CGM aplikacija sprječava uparivanje senzora ako na mobilnom uređaju nema dovoljno prostora za pohranu.

Korisnik može ručno pokrenuti uparivanje bilo kada tijekom mjerenja senzora. CGM aplikacija zatražit će od korisnika uparivanje u sljedećim okolnostima:

- Ako CGM aplikacija još nije bila uparena s CGM senzorom, prikazat će se poruka Upari sad.
- Ako CGM senzor uskoro istječe, aplikacija CGM prikazuje podsjetnik na nadzornoj ploči Uparivanje novog senzora.

Korisnik može dodirnuti **Izbornik > Informacije o proizvodu** da bi vidio serijski broj i druge informacije za senzor koji se trenutno uparuje. Ako su informacije za Trenutni senzor prazne, trenutačno nema senzora koji je uparen s aplikacijom.

Ako korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira dok je CGM postupak u tijeku, morat će ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije. U tom slučaju, kada je CGM senzor odabran s popisa pronađenih senzora, aplikacija dovršava uparivanje bez traženja unosa PIN-a.

Za uparivanje senzora s aplikacijom CGM:

1. Pronađite serijski broj senzora i 6-znamenkasti PIN na donjoj naljepnici plavog navojnog poklopca.
2. Provjerite je li Bluetooth uključen na mobilnom uređaju.
3. Na početnom zaslonu aplikacije CGM dodirnite **Izbornik > Upravljanje senzorom za CGM > Uparivanje novog senzora**.
Napomena: Ako je CGM postupak u tijeku, aplikacija će od vas zatražiti da potvrdite želite li prekinuti rad senzora i upariti novi senzor. Dodirnite **Upari** da biste potvrdili.
4. Ukoliko to već niste učinili, postavite senzor na tijelo . Zatim dodirnite **Sljedeće**.
Napomena: Upute potražite u članku [Zajednički postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora](#).
5. Dodirnite **Pretraži** za prikaz popisa svih obližnjih CGM senzora.
Pričekajte dovršetak pretraživanja.
Napomena: Općenito se može pronaći samo 1 senzor. Ako senzor nije pronađen, dodirnite **Pokušaj ponovno** i pričekajte dok aplikacija ne pronađe senzor.
6. Odaberite CGM senzor koji treba upariti s popisa pronađenih senzora. Provjerit odgovara li odabrani serijski broj serijskom broju senzora. Zatim dodirnite **Sljedeće**.
Pričekajte da aplikacija zatraži unos PIN-a.
Napomena: Na nekim Android uređajima, kao što su Pixel uređaji, unos PIN-a se pojavljuje tijekom uparivanja kao skočna obavijest operativnog sustava. Prijedite prstom da biste povukli traku s obavijestima s vrha zaslona, a zatim dodirnite obavijest.
7. **Bez odgađanja** unesite 6-znamenkasti PIN koji se prikazuje na dnu plavog poklopca (na vrhu naljepnice i desno od riječi "PIN"). Zatim dodirnite **Uparivanje** kako biste potvrdili zahtjev za uparivanje.
Pričekajte dovršetak postupka uparivanja. Aplikacija označava da je uparivanje uspješno dovršeno.
8. Dodirnite **U redu** (ili **Sljedeće**).
Napomena: Nakon postavljanja novog CGM senzora, treba pričekati 1 sat da se zagrije prije nego što počne slati CGM vrijednosti u CGM aplikaciju i prije nego CGM aplikacija počinje prikazivati CGM rezultate. CGM aplikacija će vas obavijestiti kada je vrijeme za kalibriranje. Nakon zagrijavanja i prije kalibracije, senzor ostaje u načinu rada Trend te se CGM vrijednosti ne mogu koristiti za donošenje odluka o liječenju, poput doziranja inzulina. Da bi donio odluke o liječenju prije kalibracije, korisnik mora testirati glukozu pomoću aparata za mjerenje glukoze u krvi. Više informacija potražite u odjeljku [Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora](#).
9. Čuvajte plavi navojni poklopac u na sigurnom mjestu sve dok CGM mjerenje ne istekne (kako biste spriječili neovlaštenu uporabu i u slučaju da je potrebno upariti senzor s drugim mobilnim uređajem).

Uobičajeni postupak: Dijeljenje CGM podataka sa zdravstvenim djelatnikom

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009700

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća nalažu da se pozivatelju pomogne da podijeli podatke sa zdravstvenim djelatnikom.

Korisnik može pokrenuti dijeljenje podataka sa zdravstvenim djelatnikom iz CGM aplikacije. Nakon razmjene podataka, zdravstveni djelatnici mogu pristupiti CGM podacima pozivatelja putem usluge Accu-Chek Care. Korisnik treba stvoriti račun Accu-Chek da bi mogao uspostaviti dijeljenje podataka.

Za uspostavljanje razmjene podataka neophodna je aktivna internetska veza. Ako se koristi mobilna veza, mogu se naplaćivati mobilni podatkovni troškovi.

Napomena: Korisnik bi uvijek trebao ostati prijavljen na svoj račun Accu-Chek tako da se CGM podaci automatski šalju u oblak tvrtke Roche Diabetes Care. Prilikom prijave, CGM podaci i postavke šalju se na korisnikov internetski račun ako mobilni uređaj ima internetsku vezu. Ako je internetska veza prekinuta iz bilo kojeg razloga (na primjer, zbog upotrebe zrakoplovnog načina rada ili nedostatka WIFI ili mobilne veze), aplikacija automatski šalje podatke na čekanju na račun Accu-Chek kada se internetska veza ponovno uspostavi.

Za razmjenu CGM podataka sa zdravstvenim djelatnikom napravite sljedeće:

1. U aplikaciji CGM dodirnite **Izbornik > Račun > Upravljanje računom**.
2. Na zaslону Prijava unesite adresu e-pošte i lozinku za svoj Accu-Chek račun. Zatim treba dodirnuti **Prijava**.
3. Pomaknite se do odjeljka *Dijeljene podataka* na izborniku i dodirnite **Upravljanje dijeljenjem podataka**.
4. Dodirnite **Generiraj kôd** da biste generirali kôd za dijeljenje podataka. Snimite kod i dodirnite **Završi**. Da biste se vratili na izbornik aplikacije CGM, dodirnite **<**.
5. Prosljedite kod za zajedničko korištenje svom zdravstvenom djelatniku.

Zdravstveni djelatnik mora dodati kôd na vaš profil u sljedećih 48 sati. Tada će vaši podaci odmah postati dostupni vašem zdravstvenom djelatniku.

Uobičajeni postupak: Deinstaliranje aplikacije CGM ili Predict

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009691

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća nalažu deinstalaciju aplikacije CGM ili Predict.

Napomena: Dolje navedeni koraci i izbornici mogu se razlikovati ovisno o verziji OS-a i proizvođaču mobilnog uređaja korisnika. Dodatne informacije potražite u korisničkom priručniku za mobilni uređaj.

Deinstaliranjem CGM aplikacije brišu se svi CGM podaci koje je aplikacija prikupila s mobilnog uređaja. Kada upotrebljavate aplikaciju CGM dok ste prijavljeni na račun Accu-Chek na mobilnom uređaju s internetskom vezom, svi CGM podaci šalju se na račun Accu-Chek. Deinstalacija aplikacije CGM ili Predict ne utječe na podatke na korisnikovu računu Accu-Chek. Ako korisnik deinstalira aplikaciju CGM i ponovno je instalira, aplikacija će pokušati preuzeti postavke i podatke aplikacije CGM za proteklih 6 mjeseci s računa korisnika Accu-Chek kada se ponovno prijavi na račun. Ako je taj postupak uspješan, pojavljuje se poruka u kojoj se navodi da su podaci vraćeni.

Ako korisnik deinstalira CGM aplikaciju, a zatim je ponovno instalira dok je CGM postupak u tijeku, morat će ponoviti uparivanje s CGM senzorom nakon ponovne instalacije aplikacije.

Deinstaliranje aplikacije Predict ne utječe na CGM podatke koje je aplikacija CGM pohranila na mobilnom uređaju. Aplikacija CGM može se nastaviti koristiti nakon deinstalacije aplikacije Predict.

Za deinstalaciju aplikacije CGM ili Predict s iOS uređaja:

1. Dodirnite i držite ikonu aplikacije.
2. Dodirnite **Ukloni aplikaciju**.
3. Dodirnite **Izbriši aplikaciju**, zatim dodirnite **Izbriši** kako biste potvrdili odabir.

Za deinstalaciju aplikacije CGM ili Predict s Android uređaja:

1. Dodirnite **Play Store**.
2. Dodirnite ikonu profila u gornjem desnom kutu.
3. Dodirnite **Upravljanje aplikacijama i uređajima > Upravljanje**.
4. Dodirnite ikonu aplikacije.
5. Dodirnite **Deinstaliraj**.

Uobičajeni postupak: Ažuriranje CGM aplikacije ili Predict aplikacije

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009692

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uputite pozivatelja da provede postupak opisan u nastavku kada upute za otklanjanje poteškoća nalažu ažuriranje aplikacije CGM ili Predict.

Napomena: Dolje navedeni koraci i izbornici mogu se razlikovati ovisno o verziji OS-a i proizvođaču mobilnog uređaja korisnika. Dodatne informacije potražite u korisničkom priručniku za mobilni uređaj.

Aplikacije CGM i Predict periodički se revidiraju kako bi omogućile ažuriranje značajki, ispravke pogrešaka i poboljšanja performansi. Preporučuje se da se korisnik uvijek ažurira na najnoviju verziju aplikacije dostupnu u trgovini aplikacija.

Ako je ažuriranje dostupno, a nije instalirano, dostupno se ažuriranje pojavljuje u profilu trgovine aplikacija korisnika. Korisnik također može primiti obavijest da je ažuriranje dostupno. Aplikaciju nije potrebno deinstalirati prije ažuriranja. Korisnik također može omogućiti automatska ažuriranja za sve aplikacije na svom mobilnom uređaju, uključujući CGM aplikaciju i Predict aplikaciju.

Iste verzije aplikacija možda neće biti dostupne svim korisnicima. Najnovije verzije dostupne korisnicima u trgovini aplikacija ovise o verziji sustava Android ili sustava iOS instaliranoj na mobilnom uređaju te postavkama države i/ili regije gdje se uređaj upotrebljava.

Za ažuriranje aplikacije na iOS mobilnom uređaju:

1. Otvorite trgovinu aplikacija App Store na uređaju.
2. Dodirnite ikonu profila u gornjem desnom kutu.
3. Pomaknite se dolje da biste pronašli aplikaciju i dodirnite **Ažuriraj** pokraj aplikacije.

Za ažuriranje aplikacije na Android mobilnom uređaju:

1. Otvorite trgovinu aplikacija Google Play Store na uređaju.
2. Dodirnite ikonu profila u gornjem desnom kutu.
3. Dodirnite **Upravljanje aplikacijama i uređajima**.
4. Pomaknite se dolje da biste pronašli aplikaciju i dodirnite **Ažuriraj** pokraj aplikacije.

Za omogućavanje automatskog ažuriranja za sve aplikacije na iOS mobilnom uređaju:

1. Otvorite aplikaciju Postavke na uređaju.
2. Dodirnite **App Store**.
3. Uključite Ažuriranja aplikacija (pozadina preklopnog gumba treba biti zelena).

Za omogućavanje automatskog ažuriranja za sve aplikacije na Android mobilnom uređaju:

1. Otvorite trgovinu aplikacija Google Play Store na uređaju.
2. Dodirnite ikonu profila u gornjem desnom kutu.
3. Dodirnite **Postavke** > **Postavke mreže** > **Aplikacije za automatsko ažuriranje**.
4. Dodirnite željenu opciju za primanje ažuriranja.
5. Dodirnite **Završi**.

Prikazane poruke (aplikacija CGM)

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009703

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uvod

U ovom se odjeljku navodi popis poruka koje se mogu pojaviti dok koristite aplikaciju CGM. Pogledajte tablice u nastavku da biste odredili koji članak za otklanjanje poteškoća koristiti kada se pozivatelj žali na poruku koja se pojavljuje tijekom korištenja aplikacije.

Poruke o pogreškama

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Otkrivena je neovlaštena izmjena [iOS uređaji] Na vašem je uređaju izvršena neovlaštena izmjena. Iz sigurnosnih razloga i radi zaštite privatnosti ne možete upotrebljavati aplikaciju na ovom telefonu.	Pogreška: otkrivena je neovlaštena izmjena
Otkriven je otključani uređaj [Android uređaji] Na vašem uređaju su uklonjena tvornička ograničenja. Iz sigurnosnih razloga i radi zaštite privatnosti ne možete upotrebljavati aplikaciju na ovom telefonu.	Pogreška: otkriven je otključani uređaj
Softverska pogreška Aplikacija je možda izmijenjena. Iz sigurnosnih razloga i radi zaštite privatnosti izbrišite aplikaciju i zatim je ponovno instalirajte iz trgovine s aplikacijama.	Softverska pogreška pri pokretanju
Softverska pogreška Isključite i ponovno otvorite aplikaciju. Ako se pogreška nastavi pojavljivati, obratite se korisničkoj podršci.	Softverska pogreška pri pokretanju

Poruke o održavanju

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Dostupna kalibracija [Prije prve kalibracije i 3 sata nakon prve kalibracije:] Kalibrirajte senzor ako želite upotrebljavati vrijednosti CGM-a za donošenje odluka o liječenju kao što je doziranje inzulina. [30 minuta nakon prve kalibracije:] Kalibrirajte senzor prije <vrijeme završetka> kako biste zadržali senzor u načinu Liječenje.	Obavijest o dostupnoj kalibraciji
Kalibracija nije uspjela Pokušajte ponovno za nekoliko minuta. Dodatne informacije potražite u korisničkom priručniku.	Obavijest da kalibracija nije uspjela
Nedostupna kalibracija Kalibracija nije dostupna. Razlog za to mogu biti nagle promjene u vrijednostima glukoze ili temperature senzora. Pokušajte ponovno kasnije.	Obavijest o nedostupnoj kalibraciji
Baterija senzora pri kraju Uklonite iskorišteni senzor za CGM. Postavite novi senzor na kožu i dodirnite Uparivanje novog senzora.	Obavijest da je baterija senzora pri kraju
Prekinuta veza sa senzorom Aplikacija ne može komunicirati sa senzorom za CGM. Provjerite je li uključen Bluetooth i nalazi li se vaš mobilni uređaj u blizini. Aplikacija ne prima podatke od senzora za CGM. Otvorite aplikaciju i nemojte je zatvarati kako biste i dalje primali vrijednosti glukoze i obavijesti.	Obavijest o prekidu veze sa senzorom
Senzor je istekao Uklonite iskorišteni senzor za CGM. Postavite novi senzor na kožu i dodirnite Uparivanje novog senzora.	Obavijest o isteku CGM senzora
Senzor ne radi Uklonite iskorišteni senzor za CGM. Postavite novi senzor na kožu i dodirnite Uparivanje novog senzora.	Obavijest o prestanku rada senzora
Senzor je prehladan Aplikacija ne prima podatke od senzora za CGM jer je temperatura senzora preniska. Premjestite se u toplije okruženje.	Obavijest da je senzor prehladan
Senzor je pretopao Aplikacija ne prima podatke od senzora za CGM jer je temperatura senzora previsoka. Premjestite se u hladnije okruženje.	Obavijest da je senzor pretopao
Odjavljeni ste Za najbolje moguće iskustvo upotrebe morate biti prijavljeni u svoj Accu-Chek račun.	Obavijest o odjavi
Neočekivana kalibracija Aplikacija je otkrila neočekivanu kalibraciju na senzoru od <datum, vrijeme>. Potvrdite da ste izvršili tu kalibraciju. [Taj se dodatni tekst pojavljuje ako je sesija senzora još u tijeku.]	Obavijest o neočekivanoj kalibraciji

Napomena: Ako sesija senzora nije u tijeku, poruka Neočekivana kalibracija je informativna poruka (a ne poruka o održavanju).	
---	--

Upozorenja

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Otkrivena vrlo visoka razina glukoze [Senzor u načinu rada <i>Liječenje</i>:] Regulirajte visoku razinu glukoze u krvi prema preporuci zdravstvenog djelatnika. [Senzor u načinu rada <i>Trend</i>:] Provjerite trenutačnu vrijednost glukoze aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je još uvijek vrlo visoka, regulirajte je u skladu s uputama svog zdravstvenog djelatnika.	Upozorenje o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze
Otkrivena niska razina glukoze [Senzor u načinu rada <i>Liječenje</i>:] Razmislite o konzumaciji brzodjelujućih ugljikohidrata prema preporuci zdravstvenog djelatnika. [Senzor u načinu rada <i>Trend</i>:] Provjerite trenutačnu vrijednost glukoze aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je razina i dalje niska, razmislite o konzumaciji brzodjelujućih ugljikohidrata u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.	Upozorenje o otkrivanju niske razine glukoze
Otkrivena vrlo niska razina glukoze [Senzor u načinu rada <i>Liječenje</i>:] Odmah konzumirajte brzodjelujuće ugljikohidrate u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika. [Senzor u načinu rada <i>Trend</i>:] Provjerite trenutačnu vrijednost glukoze aparatom za mjerenje glukoze u krvi. Ako je još uvijek vrlo niska, odmah konzumirajte brzodjelujuće ugljikohidrate u skladu s preporukom zdravstvenog djelatnika.	Upozorenje o otkrivanju vrlo niske razine glukoze

Informacije

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Prikazuju se vrijednosti načina rada za trendove Te vrijednosti upotrebljavajte kao općenitu referencu. Ako se tim vrijednostima želite koristiti za donošenje odluka o liječenju, primjerice o doziranju inzulina, izvedite kalibraciju nakon <vrijeme početka>.	Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora
Kalibracija će uskoro biti dostupna Kalibrirajte svoj senzor između <vrijeme početka> i <vrijeme završetka> kako biste zadržali svoj senzor u načinu rada Liječenje.	Obavijest o dostupnoj kalibraciji

Podsjetnici

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Vaš senzor za CGM ističe sutra Trebate zamijeniti svoj senzor za CGM unutar 24 sata. Postavite na kožu novi senzor za CGM prije nego što trenutni senzor istekne.	Uobičajeni postupak: Završetak CGM sesije i početak nove CGM sesije
Vaš senzor za CGM uskoro ističe! Vaš senzor za CGM prestaje raditi za manje od 2 sata. Uskoro ćete morati postaviti na kožu novi senzor za CGM!	

Prikazane poruke (aplikacija Predict)

Jezik: Hrvatski



Članak u bazi znanja: 000009704

Status: Objavljeno

Verzija: 1

Zadnja izmjena: 6. kolovoza 2024.

Uvod

U ovom se odjeljku navodi popis poruka koje se mogu pojaviti dok koristite aplikaciju Predict. Pogledajte tablice u nastavku da biste odredili koji članak za otklanjanje poteškoća koristiti kada se pozivatelj žali na poruku koja se pojavljuje tijekom korištenja aplikacije.

Poruke o predviđanju glukoze

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Niska razina glukoze uskoro! [Predviđanje niske glukoze prikazuje se na početnom zaslonu] Između <vrijeme početka> i <vrijeme završetka> vaša glukoza može ići ispod XX mg/dL [X,X mmol/L].	Neočekivana pojava obavijesti aplikacije Predict o niskoj glukozi
Predviđena je niska glukoza tijekom noći! [Predviđena je niska glukoza tijekom noći! prikazuje se na početnom zaslonu] Visoki rizik od pada ispod 70 mg/dL [3,9 mmol/L] između <vrijeme početka> i <vrijeme završetka>.	

Poruke o pogrešci predviđanja glukoze (prikazuju se kada se na početnom zaslonu ne pojavi predviđanje glukoze)

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Nije moguće predvidjeti vašu razinu glukoze. Pokušajte ponovno kasnije.	Podaci su netočni/nedostaju (početni zaslon aplikacije Predict).
Ne možemo predvidjeti vašu glukozu dok je ona ispod XX mg/dL [X,X mmol/L].	
Trebaju nam CGM podaci tijekom najmanje jednog sata kako bismo mogli predvidjeti vašu razinu glukoze.	

Poruke o predviđanju niske glukoze tijekom noći (prikazuju se na zaslonu predviđanja niske glukoze tijekom noći kada predviđanje niske glukoze tijekom noći nije dostupno)

Tekst poruke	Članak o otklanjanju poteškoća
Jeste li na mreži?	Aplikacija Predict ne daje obavijest o niskoj razini glukoze na očekivani način
Otkriven unos ugljikohidrata ili inzulina	
Još nije dostupno	
Nema dovoljno podataka	
Došlo je do problema	
Uskoro će doći do pada razine glukoze	
Vrijednost je ispod XX mg/dL [X,X mmol/l]	

Reference

Dodavanje podataka

[Problem pri dodavanju podataka o kalibraciji \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o kalibraciji \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Ponovni pokušaj kalibracije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol.](#)

[2024.\)](#)

Postavljanje senzora

[Aplikator ne radi ispravno \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Potvrda upotrebe aplikatora bez umetanja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o radu aplikatora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s aplikatorom\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Igla aplikatora nije uvučena \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera strši li igla aplikatora senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s aplikatorom\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Otežano uklanjanje poklopca aplikatora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o uklanjanju plavog poklopca \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Upućivanje korisnika da zatraži pomoć pri skidanju plavog navojnog poklopca \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s aplikatorom\) \(V:1, 6. kol.](#)

[2024.\)](#)

Komunikacija – Senzor/aplikacija

[CGM aplikacija prestaje prikazivati CGM podatke \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o vrijednosti HI ili LO CGM \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera poruke o zagrijavanju senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Premještanje mobilnog uređaja i čekanje da se komunikacija nastavi](#)

[\(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

4. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Komunikacijski problem između CGM aplikacije i CGM senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun \(komunikacijski problem\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera problema sa senzorom u dnevniku događaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera Bluetooth postavke mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera načina uštede energije mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Isključivanje i ponovno uključivanje Bluetootha \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije \(komunikacijski problem\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest o prekidu veze sa senzorom \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun \(komunikacijski problem\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera stanja prekida veze sa senzorom \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera Bluetooth postavke mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera načina uštede energije mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Isključivanje i ponovno uključivanje Bluetootha \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije \(komunikacijski problem\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Komponenta je očito neispravna

[Aplikator izgleda neispravno \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Potvrda neispravne komponente \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Neispravne oznake \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Potvrda neispravne oznake \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje zamjenskog artikla i zahtjev za povrat artikla s neispravnom oznakom \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Pogrešne ili nepotpune oznake \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o ispravnom ili cjelovitom artiklu \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje i zahtijevanje pravilno označenog artikla \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Oštećena ambalaža \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Potvrda neispravnog artikla \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje i zahtijevanje proizvoda i ambalaže \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Kućište senzora izgleda neispravno \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Potvrda neispravne komponente \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(V:1, 6. kol.](#)

[2024.\)](#)

Tijekom uobičajenih radnji

[Neočekivano zatvaranje aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera dostupnog prostora interne pohrane \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Aplikacija ne reagira \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Čekanje da se radnja završi \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Ponovno pokretanje aplikacije i ponovni pokušaj radnje \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i aplikacije i ponovno izvođenje radnje \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Rok trajanja baterije prekratak \(senzor\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Potvrda vijeka trajanja baterije senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

2. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Slanje i zahtijevanje senzora \(vijek baterije senzora je prekratak\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Podsjetnik CGM aplikacije ne pojavljuje se kako je očekivano \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera postavki podsjetnika na istek senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera postavki obavijesti mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera postavki mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Provjera razine glasnoće mobilnog uređaja i korištenja pribora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Upozorenje/alarm CGM aplikacije ne pojavljuje se kako je očekivano \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska ili visoka glukoza\) \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera pokretanja aplikacije i prijave korisnika na Accu-Chek račun \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera postavki alarma za glukozu \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera upozorenja/ alarma za glukozu u dnevniku događaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Provjera postavki obavijesti mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Provjera postavki mobilnog uređaja Fokus ili Ne ometaj \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Provjera razine glasnoće mobilnog uređaja i korištenja pribora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
8. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Ometajuće tvari \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera ometajućih tvari \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o ometajućim tvarima \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Pogreška: otkrivena je neovlaštena izmjena \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o neovlašteno izmijenjenom uređaju \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Upozorenje o otkrivanju niske razine glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukoza\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o upozorenju o otkrivanju niske razine glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Uporaba izvan odobrenih indikacija \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera uporabe izvan odobrenih indikacija \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje SmartGuide uređaja \(uporaba izvan odobrenih indikacija\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Aplikacija Predict ne daje obavijest o niskoj razini glukoze na očekivani način \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukoza\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera ima li mobilni uređaj internetsku vezu i je li pozivatelj prijavljen \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera obavijesti na početnom zaslonu aplikacije \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Edukacija o porukama o pogrešci predviđanja niske glukoze tijekom noći \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Provjera postavki obavijesti za Predict aplikaciju \(nema obavijesti kada se očekuje\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Edukacija o obustavljanju obavijesti o predviđanju skore niske glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
8. [Edukacija o pragu predviđanja niske glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
9. [Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
10. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Neočekivana pojava obavijesti aplikacije Predict o niskoj glukozi \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukoza\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera redovitog bilježenja ugljikohidrata i inzulina \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera postavki obavijesti za Predict aplikaciju \(neočekivana obavijest\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Edukacija o pragu predviđanja niske glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

6. [Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)

7. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Pogreška: otkriven je otključani uređaj \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o neovlašteno otključanom uređaju \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest da je baterija senzora pri kraju \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Potvrda vijeka trajanja baterije senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

2. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

3. [Slanje i zahtijevanje senzora \(vijek baterije senzora je prekratak\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest o isteku senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera vremena nošenja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

2. [Edukacija o obavijesti o isteku senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Sesija senzora prerano je završila \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera isteka sesije senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

2. [Provjera vremena nošenja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

3. [Provjera ispravnog mjesta i načina postavljanja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

4. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

5. [Slanje i zahtijevanje senzora \(sesija senzora je prerano završila\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest o prestanku rada senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera slabe baterije senzora u dnevniku događaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

2. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest da je senzor prehladan \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o obavijesti da je senzor prehladan \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)

2. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest da je senzor pretopao \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o obavijesti da je senzor pretopao \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

2. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest o odjavi \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o obavijesti o odjavi \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Prijava na račun Accu-Chek \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Obavijest o neočekivanoj kalibraciji \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o obavijesti o neočekivanoj kalibraciji \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Upozorenje o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(visoka glukoza\) \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o upozorenju o otkrivanju vrlo visoke razine glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Upozorenje o otkrivanju vrlo niske razine glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska glukoza\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o upozorenju o otkrivanju vrlo niske razine glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Instaliranje i deinstaliranje

[Aplikaciju nije moguće preuzeti/instalirati \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o zahtjevima za instalaciju aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o instalaciji aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj instalacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Aplikacija se ne može deinstalirati \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o deinstalaciji aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera postavki iOS sustava za brisanje aplikacija \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj deinstalacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Uklanjanje senzora

Osjetni element senzora ostao je u koži (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Provjera je li osjetni element ostao u koži (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku (V:1, 6. kol. 2024.)

Otežano uklanjanje senzora (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Edukacija o uklanjanju senzora (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Upućivanje korisnika da zatraži pomoć pri uklanjanju senzora (V:1, 6. kol. 2024.)
3. Upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku (V:1, 6. kol. 2024.)

Postavljanje

Obavijest o dostupnoj kalibraciji (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Edukacija o kalibraciji senzora (V:1, 06-Aug-2024)
2. Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide (V:1, 6. kol. 2024.)

Obavijest da kalibracija nije uspjela (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Edukacija o neuspjeloj kalibraciji senzora (V:1, 6. kol. 2024)
2. Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide (V:1, 6. kol. 2024.)

Obavijest o nedostupnoj kalibraciji (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Edukacija o obavijesti o nedostupnoj kalibraciji (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide (V:1, 6. kol. 2024.)

Senzor se ne može upariti s CGM aplikacijom (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Provjera postavljanja CGM senzora (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Provjera uparenog senzora (V:1, 6. kol. 2024.)
3. Edukacija o podržanim senzorima (V:1, 06-Aug-2024)
4. Ponovni pokušaj uparivanja (V:1, 6. kol. 2024.)
5. Provjera poruke o isteku senzora (V:1, 6. kol. 2024.)
6. Provjera poruke o nedovoljnom prostoru za pohranu (V:1, 6. kol. 2024.)

7. [Zamjena senzora i ponovni pokušaj uparivanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
8. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(problem s uparivanjem\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Pokretanje

[Aplikacija se ne pokreće / ne otvara se \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Ponovni pokušaj pokretanja aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Ponovno pokretanje mobilnog uređaja i ponovni pokušaj \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Aplikacija se otvara na pogrešnom jeziku \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o odabiru jezika \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Ažuriranje popisa željenih jezika mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Aplikacija se ne može pronaći \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o pristupu aplikaciji \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Traženje aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Otvaranje aplikacije iz trgovine aplikacija \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Preuzimanje aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[CGM aplikacija ne prikazuje se na satu Apple Watch \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Sinkronizacija CGM aplikacije sa satom Apple Watch \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Dodavanje komplikacije CGM aplikacije na zaslon sata \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Preporuka pozivatelju da kontaktira Apple podršku \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Softverska pogreška pri pokretanju \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera da se aplikacija ne pokreće \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Deinstaliranje, ponovno instaliranje i pokretanje aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Neopisani problemi

[Nema detalja o navodima \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Zahtjev pozivatelja za povratnim pozivom \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera da nema detalja o navodima \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Problem nije opisan u vodiču za otklanjanje poteškoća \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera je li problem opisan \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Pregledavanje podataka

[Vrijednosti ugljikohidrata su u pogrešnoj mjernoj jedinici \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera pogrešne mjerne jedinice za ugljikohidrate \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o promjeni mjerne jedinice za ugljikohidrate \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Deinstaliranje, ponovno instaliranje i postavljanje aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Unos u dnevniku CGM aplikacije ne može se uređivati niti brisati (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Provjera unosa koji se koristi za kalibraciju (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Ponovni pokušaj uređivanja ili brisanja unosa u dnevnik (V:1, 6. kol. 2024.)
3. Prosljeđivanje pritužbe na provjeru (V:1, 6. kol. 2024.)

Podaci su netočni/nedostaju (grafikon CGM aplikacije) (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Edukacija o nedovoljnim CGM podacima na grafikonu (V:1, 6. kol. 2024.)
3. Edukacija o navigaciji grafikonom trenda (V:1, 6. kol. 2024.)
4. Edukacija o filtrima grafikona (V:1, 6. kol. 2024.)
5. Edukacija o rasponima tijekom vremena (V:1, 6. kol. 2024.)
6. Provjera netočnih ili nedostajućih podataka iz dnevnika na grafikonu trenda (V:1, 6. kol. 2024.)
7. Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije (V:1, 6. kol. 2024.)
8. Prosljeđivanje pritužbe na provjeru (V:1, 6. kol. 2024.)

Podaci su netočni/nedostaju (početni zaslon CGM aplikacije) (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Provjera prikazuje li se početni zaslon CGM aplikacije (V:1, 6. kol. 2024.)
3. Edukacija o pomicanju na početnom zaslonu (V:1, 6. kol. 2024.)
4. Edukacija o prikazivanju najnovijeg zapisa dnevnika (V:1, 6. kol. 2024.)
5. Edukacija korisnika o prikazu trenutnih događaja (V:1, 6. kol. 2024.)
6. Edukacija o prikazivanju početnog grafikona (V:1, 6. kol. 2024.)
7. Prosljeđivanje pritužbe na provjeru (V:1, 6. kol. 2024.)

Podaci su netočni/nedostaju (dnevnik CGM aplikacije) (V:1, 6. kol. 2024.)

1. Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen (V:1, 6. kol. 2024.)
2. Uređivanje ili brisanje netočnog unosa u dnevnik (V:1, 6. kol. 2024.)

3. [Provjera nedostaje li unos u dnevniku \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Podaci su netočni/nedostaju \(izvezeno izvješće aplikacije Predict\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Ponovni pokušaj izvoza izvješća \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o izvezenom izvješću ambulantnog profila glukoze \(AGP\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Edukacija o izvezenom izvješću sa sažetkom obrazaca glukoze \(V:1, 06-Aug-2024\)](#)
4. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Podaci su netočni/nedostaju \(početni zaslon aplikacije Predict\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera prikazuje li se početni zaslon aplikacije Predict \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera ima li mobilni uređaj internetsku vezu i je li pozivatelj prijavljen \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Edukacija o pomicanju na početnom zaslonu \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Edukacija korisnika o prikazu trenutnih CGM vrijednosti \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Edukacija o prikazu grafikona predviđanja glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Edukacija o prikazu obavijesti i obrazaca \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
8. [Provjera postavki vremena i datuma mobilnog uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
9. [Edukacija o načinu rada Trend i točnosti predviđanja \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
10. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Rezultati su nepravilni \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera načina rada Trend \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera ispravnosti kalibracije senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera trenda glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

5. [Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(20/20\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
8. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(40/40\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
9. [Objašnjenje provođenja druge usporedbe \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
10. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(druga usporedba\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
11. [Slanje i zahtijevanje senzora \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
12. [Slanje SmartGuide uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Rezultati visoki \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera načina rada Trend \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera ispravnosti kalibracije senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera trenda glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(20/20\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
8. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(40/40\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
9. [Objašnjenje provođenja druge usporedbe \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
10. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(druga usporedba\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
11. [Slanje i zahtijevanje senzora \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
12. [Slanje SmartGuide uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Rezultati u pogrešnoj mjernoj jedinici \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera pogrešne mjerne jedinice za glukozu \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Deinstaliranje, ponovno instaliranje i postavljanje aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Niski rezultati \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera načina rada Trend \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera ispravnosti kalibracije senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Provjera trenda glukoze \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Provjera ispravnog mjesta postavljanja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Provjera pravilnog čuvanja i rukovanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
7. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(20/20\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
8. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(40/40\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
9. [Objašnjenje provođenja druge usporedbe \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
10. [Usporedba CGM vrijednosti s rezultatom aparata za mjerenje glukoze u krvi \(druga usporedba\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
11. [Slanje i zahtijevanje senzora \(upitni rezultati\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
12. [Slanje SmartGuide uređaja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Rezultati izvan mjernog raspona \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Procjena zdravlja korisnika \(niska ili visoka glukoza\) \(V: 1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera je li brojčani rezultat izvan mjernog raspona \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Slanje i zahtijevanje senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Statistika je netočna/nepotpuna \(CGM aplikacija\) \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera je li zaslon mobilnog uređaja napuknut ili oštećen \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o nedovoljnom broju poruka CGM podataka na izvješću \(V:1, 06-Aug-2024\)](#)
3. [Edukacija o filtrima izvješća \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

4. [Edukacija o prijavljenim statističkim podacima \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
5. [Edukacija o uklanjanju podataka / obnavljanju aplikacije nakon ponovne instalacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
6. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Ciljni raspon netočan u CGM aplikaciji \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Edukacija o značajci ciljnog raspona \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera postavki ciljnog raspona \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Prosljeđivanje pritužbe na provjeru \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Nošenje senzora

[Ozljeđa na mjestu postavljanja \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera ozljede \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Provjera postoji li poremećaj koagulacije ili uzimanje antikoagulanasa \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Provjera senzornog elementa u koži \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
4. [Uklanjanje senzora i upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Senzor ne prijanja ispravno \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera ispravnog mjesta i načina postavljanja senzora \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Edukacija o pričvršćivanju ljepljive podloge \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
3. [Slanje i zahtijevanje uređaja SmartGuide \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Kožna iritacija \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

1. [Provjera kožne iritacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)
2. [Uklanjanje senzora i upućivanje pozivatelja zdravstvenom djelatniku \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Listovi s podacima o proizvodu:

[CGM sustav Accu-Chek SmartGuide \(3S\): Opće informacije o proizvodu \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

[Uobičajeni postupak: Pristup dnevniku događaja CGM aplikacije \(V:1, 6. kol. 2024.\)](#)

Uobičajeni postupak: Postavljanje i uklanjanje CGM senzora (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Kalibriranje CGM senzora (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki CGM aplikacije za alarm glukoze (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Provjera i promjena postavki ciljnog raspona CGM aplikacije (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Završetak CGM sesije i početak nove CGM sesije (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Prikupljanje informacija (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Instaliranje i postavljanje CGM aplikacije i Predict aplikacije (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Upravljanje računom Accu-Chek (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Uparivanje CGM senzora s CGM aplikacijom (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Dijeljenje CGM podataka sa zdravstvenim djelatnikom (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Deinstaliranje CGM aplikacije ili Predict aplikacije (V:1, 6. kol. 2024.)

Uobičajeni postupak: Ažuriranje CGM aplikacije ili Predict aplikacije (V:1, 6. kol. 2024.)

Prikazane poruke (CGM aplikacija) (V:1, 6. kol. 2024.)

Prikazane poruke (Predict aplikacija) (V:1, 6. kol. 2024.)