

## Guardian™ Connect Mobiele App (Model Nummer: CSS7200) Probleem bij sluiting App bij Apple iOS Versie 11.3 en 11.4

Juli 2018

Medtronic Referentie: FA826

Geachte Guardian™ Connect gebruiker,

Medtronic stuurt u deze brief om u op de hoogte te stellen van een mogelijk verbingsprobleem met de Guardian™ Connect mobiele app en adviseert dat u zo snel mogelijk een update uitvoert naar versie 3.2.2 van de Guardian™ Connect-app op uw iPhone.

Er is een probleem vastgesteld in Apple iOS 11.3 en 11.4, waardoor u mogelijk geen 'Communicatie Verbroken'-melding kunt ontvangen nadat uw Guardian™ Connect-app in bepaalde situaties is gesloten door het besturingssysteem van de iPhone (iOS). Het besturingssysteem sluit mogelijk de Guardian™ Connect-app zonder de gebruiker te waarschuwen dat de app niet meer actief is of communiceert met de Guardian™ Connect-zender. Als de app is gesloten, ontvangt u geen meldingen met betrekking tot (te) hoge of lage bloedglucose waarden. Hoewel we meldingen van klanten hebben ontvangen over de sluiting van de app zonder waarschuwing, hebben we geen meldingen van letsels ontvangen.

### Vereiste actie:

- Update uw Guardian™ Connect-app nu naar de nieuwste versie (v3.2.2) in de App Store.

### Herinnering

Zoals in uw App gebruikershandleiding staat beschreven, kan Medtronic niet garanderen dat uw iPhone altijd zal toestaan dat de Guardian™ Connect-app op de achtergrond wordt uitgevoerd. Als de iPhone automatisch uw Guardian™ Connect-app sluit, ontvangt u mogelijk een melding 'Communicatie Verbroken'. Om ervoor te zorgen dat u de glucosegegevens en waarschuwingen van de sensor blijft ontvangen, raden we aan dat u regelmatig controleert of de Guardian™ Connect-app nog actief is, waarbij u vooral op moet letten bij het tegelijkertijd uitvoeren van verschillende applicaties of na het gebruiken van gaming- en video-apps die veel stroom of geheugen van uw iPhone vereisen / gebruiken.

Opmerking: omdat de Guardian™ Connect-app ook kan worden gebruikt met compatibele iPad- en iPod Touch-apparaten, geldt deze veiligheidsmelding ook voor deze apparaten.

### Wat als ik nog meer vragen heb?

Als u andere vragen of zorgen hebt, kunt u de Vaak Gestelde Vragen (FAQ) vinden in de bijlage bij deze brief.

Ook kunt u altijd het Medtronic MiniMed Care Serviceteam bellen op telefoonnummer 0800 – 3422338 of vanuit buiten Nederland 0031 45 566 8291.

Uw veiligheid en tevredenheid hebben onze hoogste prioriteit, wij bedanken u voor uw tijd en aandacht aangaande dit belangrijke bericht.

Hoogachtend,

...

**LET'S TAKE HEALTHCARE  
FURTHER, TOGETHER**


[Bijlage A: Vaak gestelde vragen](#)

## Bijlage A: VAAK GESTELDE VRAGEN


### Vraag 1: WIE MOET DEZE UPDATE UITVOEREN?

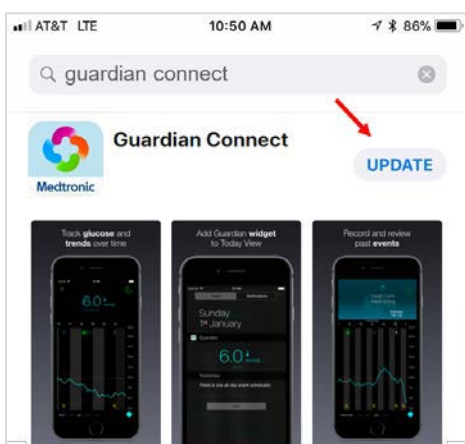
Dit probleem is geïdentificeerd bij Apple-besturingssystemen iOS 11.3 en 11.4. We raden echter alle klanten die de Guardian™ Connect-app gebruiken aan om bij te werken naar de nieuwste software, ongeacht het besturingssysteem dat ze momenteel gebruiken.

### Vraag 2: HOE WEET IK WELK BESTURINGSSYSTEEM OP MIJN APPARAAT DRAAIT?

- Zoek en open de app Instellingen  vanaf het startscherm van uw mobiele apparaat
- Tik op Algemeen
- Tik op Info
- Zoek de versie in de lijst


### Vraag 3: HOE WERK IK MIJN GUARDIAN™ CONNECT APP BIJ?

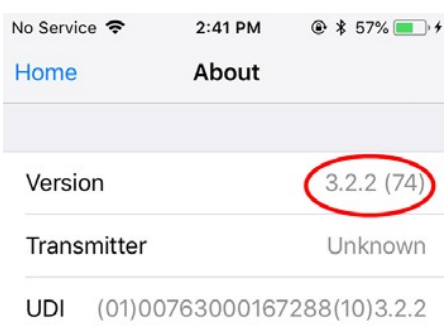
- Open de App Store  vanuit het startscherm van uw mobiele apparaat
- Zoek naar de Guardian Connect-app en selecteer Update



- Volg de instructies op het scherm om door Startup te lopen.
- Alle eerder opgeslagen instellingen blijven behouden.

### Vraag 4: HOE CONTROLEER IK OF IK DE MEEST UP-TO-DATE GUARDIAN™ CONNECT APP HEB?

- Open de Guardian™ Connect-app en tik op het menupictogram  in de linkerbovenhoek.
- Selecteer "Informatie" (About) in de lijst met menu-opties en bekijk het versienummer op de bovenste regel.
- Controleer of u versie 3.2.2 heeft.



### Vraag 5: HOE WEET IK OF MIJN APP GESTOPT IS?

Volg de volgende stappen om te controleren of de app nog actief is:

- Druk vanuit het "Home" -scherm snel twee keer op de Home-knop (onderaan).
- Veeg het scherm naar links of rechts om de lijst met actieve apps te bekijken.
- Als de Guardian™ Connect-app niet actief is, moet u de app opnieuw starten door op het pictogram van de Guardian™ Connect-app op het startscherm van uw apparaat te tikken.



Wanneer de Guardian™ Connect-app is afgesloten door het besturingssysteem van de iPhone, ontvangt u mogelijk een melding 'Verloren communicatie'.

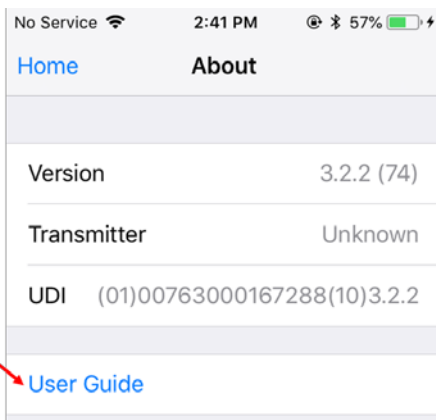


### Vraag 6: WAT MOET IK DOEN ALS IK NOG PROBLEMEN HEB MET MIJN APP NA DE UPDATE?

Neem voor assistentie contact op met het Medtronic MiniMed Care Serviceteam op telefoonnummer 0800 – 3422338 of vanuit buiten Nederland 0031 45 566 8291.

Om toegang te krijgen tot de gebruikershandleiding van de app vanuit de Guardian™ Connect-app:

- Open de Guardian™ Connect-app en tik op het menupictogram  in de linkerbovenhoek.
- Selecteer "Informatie" (About) in de lijst met menu-opties
- Tik op Gebruiksaanwijzing



- Er verschijnt een browservenster met de app-gebruikershandleiding.

*Raadpleeg de handleiding van het apparaat voor gedetailleerde informatie over de gebruiksaanwijzing, indicaties, contra-indicaties, waarschuwingen, voorzorgsmaatregelen en mogelijke ongewenste gebeurtenissen. Neem voor meer informatie contact op met het Medtronic MiniMed Care Serviceteam op telefoonnummer 0800 – 3422338 of vanuit buiten Nederland 0031 45 566 8291.*