

Dringende veiligheidsmededeling

Connectiviteit van de Guardian™ Connect-app met de CareLink™ Personal-software

Guardian™ Connect iOS-app: CSS7200

Juli 2020

Medtronic-referentienummer: FA922

Geachte klant,

In onze dossiers staat dat u de Guardian™ Connect-app mogelijk gebruikt op een Apple iOS-apparaat. We willen er zeker van zijn dat u op de hoogte bent van een mogelijk probleem met betrekking tot de Guardian™ Connect-app en het vermogen van de app om gegevens te synchroniseren met de CareLink™-software en zorgpartnermeldingen. Hieronder vindt u een volledige beschrijving van het probleem en hoe dit kan worden opgelost.

Beschrijving van het probleem:

We hebben op zaterdag 27 juni 2020 een update van de CareLink™ Personal-software uitgebracht. Hierna hebben enkele klanten die de Guardian™ Connect-app op iOS-apparaten gebruiken, onderbrekingen ondervonden van de gegevensconnectiviteit met de CareLink™-software. Hierdoor kunnen de volgende onderbrekingen optreden:

1. Zorgpartners ontvangen mogelijk geen sms-meldingen van de Guardian™ Connect-app
2. Er kunnen gegevens ontbreken bij de monitoring van externe toegang door zorgpartners in de CareLink™ Connect-webapp
3. Er kunnen gegevens ontbreken in CareLink™-rapporten

Let op, dit heeft **geen invloed** op het normale gebruik van uw Guardian™ Connect-app – u kunt nog steeds uw CGM-gegevens bekijken en waarschuwingen ontvangen in uw Guardian™ Connect-app.

Vereiste acties: Controleer of u te maken heeft met het probleem **(raadpleeg de veelgestelde vragen voor verdere aanwijzingen)**

1. Probeer uw gegevens handmatig te uploaden naar de CareLink™-software via de Guardian™ Connect-app:
 - a. Tik op  in de linkerbovenhoek van het startscherm
 - b. Controleer of "Synchroniseren met CareLink" is ingeschakeld
 - c. Tik op "Nu uploaden"
 - d. Wacht 10 minuten voordat u naar stap 2 gaat
2. Controleer uw account om te zien of u te maken heeft met dit probleem
 - a. Vanaf uw mobiele apparaat, gaat u naar <https://carelink.minimed.eu> en logt u in op uw CareLink™-account
 - b. Controleer of uw gegevens in de CareLink™ Connect-webapp staan
 - c. Als u uw gegevens ziet staan, is er geen verdere actie nodig - u heeft niet met het probleem te maken
 - d. Als uw gegevens niet zichtbaar zijn, ondervindt u mogelijk het probleem en moet u de stappen in de volgende sectie voltooien om het probleem op te lossen.

Instructies voor het oplossen van het probleem

(raadpleeg de veelgestelde vragen voor verdere aanwijzingen)

1. Als uw gegevens niet zichtbaar waren na stap 2, moet u de installatie van de Guardian™ Connect-app op uw mobiele apparaat ongedaan maken. **Voor hulp verwijzen wij u naar Veelgestelde vragen onder stap 3**
Let op: als u dit doet, worden uw waarschuwingen, sensorglucose- en logboekgegevens opnieuw ingesteld en wordt de Guardian™ Connect-zender ontkoppeld. **Ga naar uw huidige instellingen en noteer deze voordat u de app van uw telefoon verwijdert.**
2. Koppel uw zender los van uw mobiele apparaat. **Voor hulp verwijzen wij u naar Veelgestelde vragen onder stap 3**
3. Installeer de Guardian™ Connect-app opnieuw op uw mobiele apparaat – dit zal de verbinding met CareLink™ herstellen. **Voor hulp verwijzen wij u naar Veelgestelde vragen onder stap 4**

Voor mensen die de Guardian Connect-app op een iPod gebruiken

De app op de iPod kan niet opnieuw worden geïnstalleerd. Om deze reden kunt u kijken op guardianconnect.medtronic-diabetes.nl/appcompatibiliteit.

**Door het verwijderen van de Guardian™ Connect-app kunnen zichtbare gegevens uit de app verloren gaan. Alle gegevens die naar de CareLink™-software zijn geüpload, blijven zichtbaar in CareLink™-rapporten. Alle gegevens die sinds 27 juni 2020 zijn gegenereerd, zijn echter mogelijk niet geüpload.*

Bij Medtronic is patiëntveiligheid onze hoogste prioriteit en we zijn toegewijd aan het leveren van veilige en effectieve therapieën van de hoogst mogelijke kwaliteit en betrouwbaarheid. We stellen uw tijd en aandacht op prijs bij het lezen van deze belangrijke melding.

We zijn er zoals altijd om u te ondersteunen. Als u nog vragen heeft of hulp nodig heeft, neem dan contact op met de klantenservice op 0800-342 23 38.

Hoogachtend,

xxx

Medtronic Diabetes

VEELGESTELDE VRAGEN

V1. HEB IK DE GEBRUIKERSNAAM VAN MIJN CARELINK™ PERSONAL-ACCOUNT NODIG / HOE KOM IK DAARAAN?


Om te controleren of uw gegevens naar de CareLink™-software worden geüpload, moet u zich met uw gebruikersnaam aanmelden bij uw CareLink™ Personal-account. In de Guardian™ Connect-app, tikt u op het menu in de linkerbovenhoek, tik op "CareLink", scrol naar de onderkant van de pagina om uw gebruikersnaam te zien.

V2. HOE STEL IK EEN NIEUW CARELINK™ PERSONAL-WACHTWOORD IN?

Op de startpagina van CareLink™ Personal staat een "Wachtwoord vergeten?"-link. U moet uw gebruikersnaam en e-mailadres invoeren en de ReCaptcha bevestigen om een verzoek tot wachtwoordherstel in te dienen. Nadat uw verzoek om een nieuw wachtwoord met succes is ingediend, wordt er een e-mail naar het geregistreerde e-mailadres gestuurd waarin zich een link bevindt om uw wachtwoord opnieuw in te stellen.

V3. HOW VERWIJDER IK DE GUARDIAN™ CONNECT-APP VAN MIJN APPARAAT?

Volg eerst de onderstaande stappen om uw app te verwijderen. Let op: als u dit doet, worden uw waarschuwingen, sensorglucose- en logboekgegevens opnieuw ingesteld en wordt de Guardian™ Connect-zender ontkoppeld.

1. Ga naar uw huidige instellingen en noteer deze voordat u de app van uw apparaat verwijdert.
2. Blijf de app aanraken op het startscherm en tik vervolgens op Startscherm bewerken. De apps beginnen te trillen.
3. Tik op  op de Guardian™ Connect-app en tik vervolgens op Verwijder
4. Tik op Gereed (op een iPhone met Face ID) of druk op de Home-knop (op andere iPhone-modellen)

Verwijder vervolgens uw zender uit uw Bluetooth®-geschiedenis door naar de Bluetooth®-instellingen van uw apparaat te navigeren en de zender uit te schakelen:



Instellingen > Bluetooth >

tik op de blauwe "i" naast het apparaat dat begint met "GT" >

Vergeet dit apparaat > bevestig door op "Vergeet apparaat" te tikken

V4. HOE INSTALLEER IK DE GUARDIAN™ CONNECT-APP OPNIEUW OP MIJN APPARAAT?

Volg de onderstaande stappen om de Guardian™ Connect-app opnieuw te installeren op uw mobiele apparaat. Let op, u moet uw zender opnieuw koppelen en uw meldingen instellen.

1. Zoek naar 'Guardian Connect' in de App Store van uw mobiele apparaat en download de app
2. Open de Guardian™ Connect-app en volg de installatie-instructies
3. Wanneer u bij de stap bent om te koppelen, verwijdert u uw sensor en gooit u deze weg voordat u de zender oplaadt en opnieuw koppelt. U moet een nieuwe sensor plaatsen en starten.

V5. MOET IK BIJ HET VERWIJDEREN VAN DE APP MIJN ZORGPARTNER OPNIEUW REGISTREREN?

Nee, u hoeft uw zorgpartner niet opnieuw te registreren. Na het opnieuw installeren van de Guardian™ Connect-app moet het normale gebruik van de CareLink™-software met de Guardian™ Connect-app worden hersteld, samen met het vermogen van uw zorgpartner om uw gegevens te bekijken en meldingen te ontvangen. Bovendien hoeft uw zorgpartner zijn / haar meldingen **niet opnieuw in te stellen zolang dezelfde gebruikersnaam wordt gebruikt**. Uw zorgpartner hoeft niets te doen. U kunt terugkeren naar de CareLink™ Connect-webapp om te controleren of er gegevens beschikbaar zijn.

V6. MOET IK DE MELDINGEN OPNIEUW INSTELLEN ALS IK DE APP VAN MIJN APPARAAT VERWIJDER?

Ja, na het verwijderen van uw Guardian™ Connect-app van uw apparaat worden de gegevens en eerdere instellingen verwijderd. Daarom moet u uw waarschuwingen opnieuw instellen. Ga naar uw huidige instellingen en noteer deze voordat u de app van uw apparaat verwijdert. Neem contact op met uw zorgverlener als u vragen heeft over uw instellingen van de waarschuwingen. Voor hulp bij het instellen van uw waarschuwingen verwijzen wij u naar de Guardian™ Connect-gebruikershandleiding of belt u met de klantenservice op 0800-342 23 38.

V7. HOE KAN IK CONTROLEREN OF HET OPNIEUW INSTALLEREN VAN DE APP HET PROBLEEM HEEFT OPGELOST?

1. Vanaf u mobiele apparaat, gaat u naar <https://carelink.minimed.eu> en logt u in op uw CareLink™-account
2. Controleer of uw gegevens in de CareLink™ Connect-webapp staan
3. Als uw gegevens zichtbaar zijn, is het probleem opgelost
4. Als u uw gegevens niet ziet staan, belt u met de klantenservice op 0800-342 23 38 voor verdere assistentie

Zichtbare



V9. VERLIES IK GEGEVENS NA HET VERWIJDEREN VAN DE APP?

Mogelijk verliest u bepaalde gegevens sinds uw laatste upload naar de CareLink™-software of per 27 juni 2020. We raden u aan uw gegevens handmatig naar het CareLink™-systeem te uploaden voordat u de Guardian™ Connect-app verwijdert, waardoor uw zichtbare gegevens en geschiedenis uit de app verloren kunnen gaan.

Alle gegevens die naar de CareLink™-software zijn geüpload, blijven zichtbaar in CareLink™-rapporten. De gegevens die sinds 27 juni 2020 zijn gegenereerd, zijn mogelijk echter niet geüpload.