

Instruktioner ved problemer med manglende sensorværdier i Dexcom Follow App


TIPS ved problemer med telefon/app/følgeapp/kompatibilitet:

Vi anbefaler vores brugere at genstarte deres telefon en gang om ugen. Kontroller, om telefonen er kompatibel med Dexcom-appen. Vent med at installere opdateringer af mobilens operativsystem, indtil de er godkendt af Dexcom. Du finder linket til kompatibilitet her: <https://www.dexcom.com/dexcom-international-compatibility>

Hvis du ikke modtager nogen værdier på telefonen, men modtager dem på pumpen:

1. Dexcom-appen skal altid være "åben" og ikke "swipet væk"
2. Sluk Bluetooth på telefonen i mindst 30 sekunder. Tænd Bluetooth igen. Dette skal nogle gange gentages. Vent i 15 minutter
3. Fjern andre Bluetooth-enheder
4. Genstart telefonen
5. Geninstaller Dexcom-appen

Hvis følgetelefonen (Dexcom Follow) ikke modtager nogen værdier, men brugerens telefon gør det:

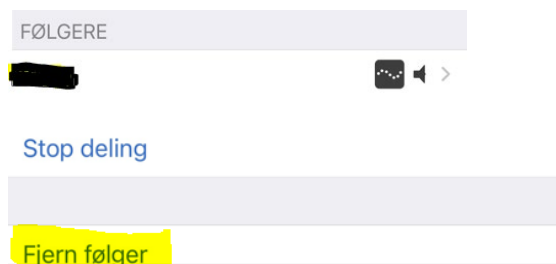
1. Kontroller, om telefonen er tilsluttet Wi-Fi/mobildata
2. Sluk og tænd Bluetooth på brugerens telefon i mindst 30 sekunder
3. Sluk og tænd "Del" (punkterne i trekantformation).  Vent i 15 minutter
4. Fjern og inviter følgeren igen i Dexcom-appen på brugerens telefon i henhold til instruktionerne nedenfor

Sådan fjerner du en følger og inviterer dem igen:

iPhone:

På Hovedtelefonen (Dexcom G6 App):

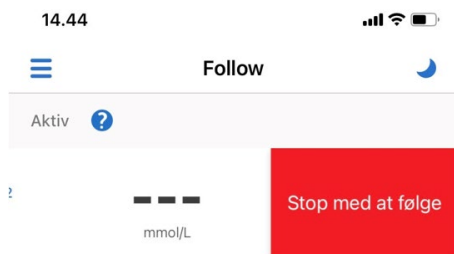
1. Fjern følgeren fra Del (Prikkerne i trekantformation) 



2. Slet Dexcom G6 appen
3. Genstart telefonen
4. Download appen igen, log ind, og tilslut sensoren på ny. (Du kan vælge ikke at indtaste en sensorkode, da sessionen stadig kører på pumpen)

I Følger-appen:

1. Fjern deleren. Tryk på "Tilbage" og "swipe" til venstre for at få mulighed for at stoppe "følgning"



2. Slet følgerappen. Gå til Telefonens Indstillinger -> Generelt -> iPhone-lagringsplads -> Dexcom Follow -> Slet
3. Genstart telefonen

- **Send en ny invitation fra hovedtelefonen**



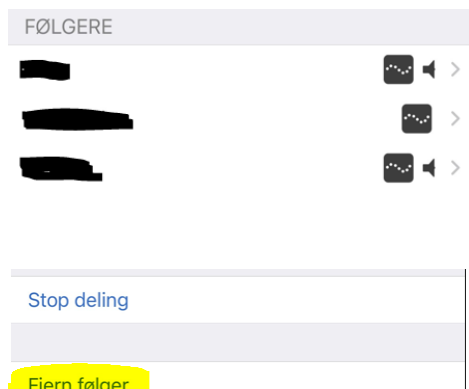
- **Følg trinene i e-mailen:**

1. Installer appen
2. Åbn Følger-appen via e-mailen og begynd at følge

Android:

På Hovedtelefonen (Dexcom G6 App)

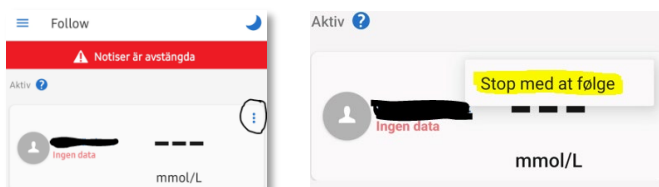
1. Fjern følgeren fra Del (Prikkerne i trekantformation) 



2. Slet Dexcom G6 Appen
3. Genstart telefonen.
4. Download appen igen, log ind, og tilslut sensoren på ny. (Du kan vælge ikke at indtaste en sensorkode, da sessionen stadig kører på pumpen)

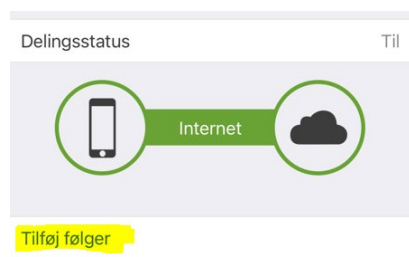
I Følger-appen

1. Fjern deleren. (Tryk på de tre prikker i øverste højre hjørne på deleren)



2. Afinstaller Følgerappen
3. Genstart telefonen

• Send en ny invitation fra hovedtelefonen



• Følg trinene i e-mailen:

2. Installer appen
3. Åbn Følgerappen via e-mailen og begynd at følge

Hvis problemet fortsætter, selvom du har fulgt instruktionerne ovenfor, har vi brug for mere information for at rapportere problemet videre til Dexcom.

Besvar venligst følgende spørgsmål og send informationen til: info_dk@Rubinmedical.dk

1. Er der foretaget opdateringer eller ændringer i brugerens Dexcom App, før problemet opstod?
2. Er der foretaget opdateringer eller ændringer i følgerens Follow App, før problemet opstod?
3. Dexcom G6 App:
 - a. Sender-ID/serienummer på sensoren
 - b. Telefonmodel
 - c. Operativsystem (iOS) på brugerens telefon
 - d. Dexcom G6 App-version
4. Dexcom Follow:
 - a. Telefonmodel
 - b. Operativsystem (iOS) på følgerens telefon
 - c. Follow App-version