

## Instruksjoner ved problemer med manglende sensorverdier i Dexcom Follow App

### TIPS ved problemer med telefon/app/følgerapp/kompatibilitet:


Vi anbefaler våre brukere å starte telefonen på nytt en gang i uken. Sjekk om telefonen er kompatibel med Dexcom-appen. Vent med å installere oppdateringer for mobilens operativsystem til de er godkjent av Dexcom. Lenken nedenfor gir mer informasjon.

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

### Hvis du ikke mottar noen verdier på telefonen, men mottar dem på pumpen:

1. Dexcom-appen må alltid være "åpen" og ikke være "lukket."
2. Slå av Bluetooth på telefonen i minst 30 sekunder. Slå den på igjen. Dette kan noen ganger være nødvendig å gjenta. Vent i 15 minutter.
3. Fjern andre Bluetooth-enheter.
4. Start telefonen på nytt.
5. Installer Dexcom-appen på nytt.


### Hvis følgertelefonen (Dexcom Follow) ikke mottar noen verdier, men brukerens telefon gjør det:

1. Sjekk om telefonen er tilkoblet Wi-Fi/mobildata.
2. Slå av og på Bluetooth på brukerens telefon i minst 30 sekunder.
3. Slå av og på "Del" (prikkene i trekantformasjon).  Vent i 15 minutter.
4. Fjern og inviter følgeren på nytt i Dexcom-appen på brukerens telefon i henhold til instruksjonene nedenfor.

### Slik fjerner du en følger og inviterer dem igjen:

#### iPhone:

- På Hovedtelefonen (Dexcom G6 App)

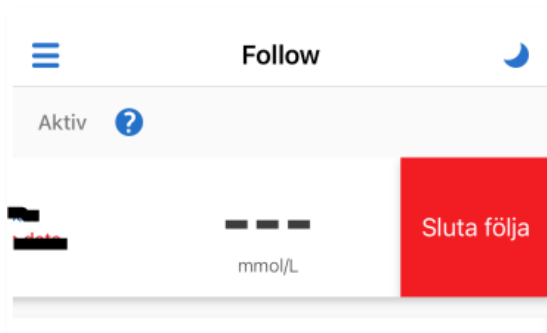
1. Fjern følgeren fra Del (Prikkene i trekantformasjon). 



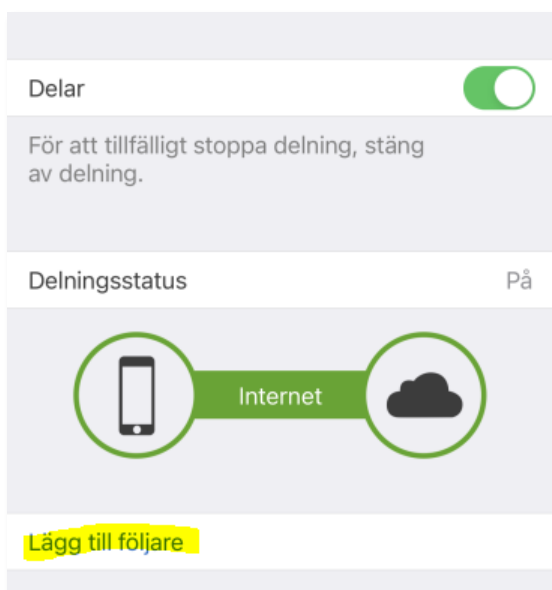
2. Slett Dexcom G6 appen.
3. Start telefonen på nytt.
4. Last ned appen på nytt, logg inn, og koble sensoren på nytt. (Det er greit å velge ingen sensorkode, da sensorøkten fortsatt er aktiv i pumpen).

- **I følgerappen:**

1. Fjern deleren. Trykk på "Tilbake" og "Sveip" til venstre for å få alternativet slutte å følge.



2. Fjern følgerappen. Gå til telefonens innstillinger -> Generelt -> iPhone-lagringsplass -> Dexcom Follow -> Fjern.
3. Start telefonen på nytt.
4. **Send en ny invitasjon fra hovedtelefonen.**



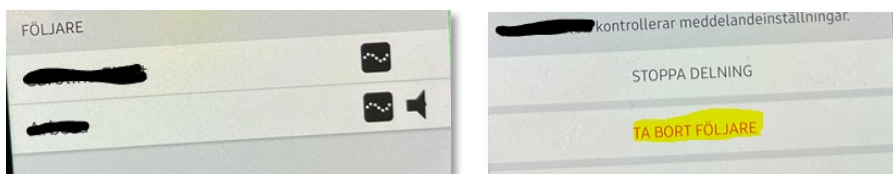
- **Følg trinene i eposten:**

1. Installer appen.
2. Åpne følgerappen via eposten og begynn å følge.

## Android:

### På Hovedtelefonen (Dexcom G6 App)

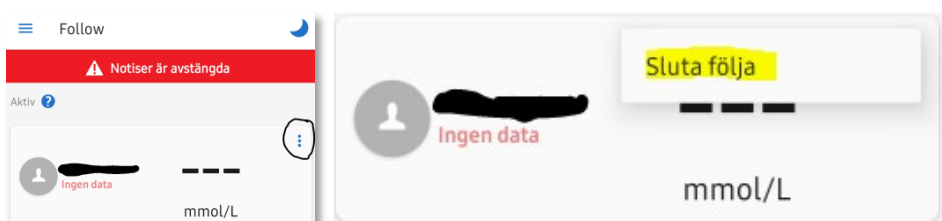
1. Fjern følgeren fra Del (Prikkene i trekantformasjon). 



2. Slett Dexcom G6 appen.
3. Start telefonen på nytt
4. Last ned appen på nytt, logg inn, og koble sensoren på nytt. (Det er greit å velge ingen sensorkode, da sensorøkten fortsatt er i gang i pumpen).

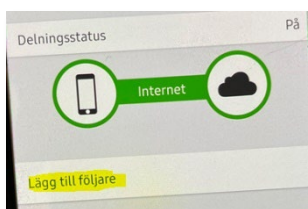
- **I følgerappen**

1. Fjern deleren. (Trykk på de tre prikkene øverst i høyre hjørne på deleren).



2. Avinstallér følgerappen.
3. Start telefonen på nytt.

- **Send en ny invitasjon fra hovedtelefonen.**



- **Følg trinnene i eposten:**

1. Installer appen.
2. Åpne følgerappen via eposten og begynn å følge.

Hvis problemet fortsatt vedvarer, selv om du har fulgt instruksjonene ovenfor, trenger vi mer informasjon for å kunne rapportere problemet videre til Dexcom.

Vennligst besvar følgende spørsmål og send informasjonen til: [post@Rubinmedical.no](mailto:post@Rubinmedical.no)

1. Er det gjort noen oppdateringer eller endringer i brukerens Dexcom app, før problemet oppstod?
2. Er det gjort noen oppdateringer eller endringer i følgerens Follow app, før problemet oppstod?
3. Dexcom G6 App:
  - a. Sender-ID/serienummer på sensoren.
  - b. Telefonmodell.
  - c. Operativsystem (iOS) på brukerens telefon.
  - d. Dexcom G6 app-versjon.
4. Dexcom Follow:
  - a. Telefonmodell.
  - b. Operativsystem (iOS) på følgerens telefon.
  - c. Follow App-versjon.