

## Instruktion vid problem med saknade sensorvärden i Dexcom Follow App

### Tips vid problem med telefon/app/följarapp/kompatibilitet:


Vi rekommenderar våra användare att starta om sin telefon en gång/vecka. Kontrollera så att telefonen är kompatibel med Dexcom appen. Vänta med att installera uppdateringar av mobilens operativsystem tills den är godkänd av Dexcom. Nedan finns länken.

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

### Om du inte får några värden i telefonen men får i pumpen:

1. Dexcom appen måste alltid vara "öppen" och inte vara "bort swipad".
2. Stäng av Bluetooth i telefonen i minst 30 sekunder. Sätt på den igen. Ibland kan detta behöva göras några gånger. Avvakta 15 min.
3. Ta bort andra Bluetooth-enheter.
4. Starta om telefonen.
5. Installera om Dexcom appen.


### Om följartelefonen (Dexcom Follow) inte får några värden men användarens telefon får:

1. Kontrollerar så att telefonen är kopplad till Wi-Fi / mobildata.
2. Slå av och på Bluetooth på användarens telefon i minst 30 sekunder.
3. Slå av och på "Dela" (prickarna i triangelformation)  Avvakta 15 min.
4. Ta bort och bjud in följaren på nytt i Dexcom appen i användarens telefon enligt instruktion nedan.

### Så här tar du bort följare och bjuder in på nytt:

#### iPhone:

- På huvudtelefonen (Dexcom G6 App)

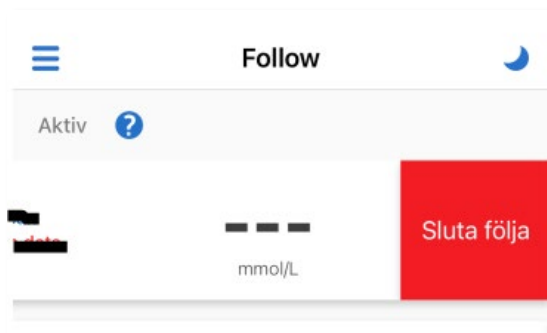
1. Ta bort följaren från Share (prickarna i triangelformation) 



2. Ta bort Dexcom G6 Appen.
3. Starta om telefonen.
4. Ladda ner appen på nytt, logga in och anslut sändaren på nytt. (Det går bra att välja "ingen sensorkod", då sessionen fortfarande är aktiv i pumpen.)

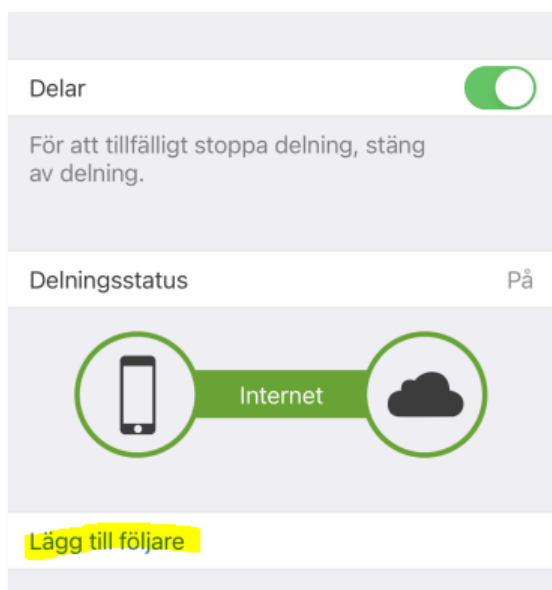
- **I Följarappen**

1. Ta bort delaren. Tryck på "Tillbaka" och "Swipa" till vänster för att få fram alternativ till att sluta följa.



2. Ta bort följaren. Telefonens Inställningar -> Allmänt -> iPhone-lagringsutrymme -> Dexcom Follow -> Ta bort
3. Starta om telefonen.


- **Skicka en ny inbjudan från huvudtelefonen**

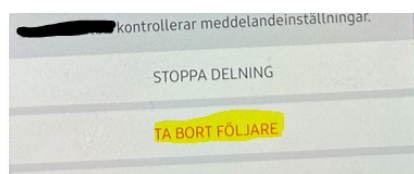
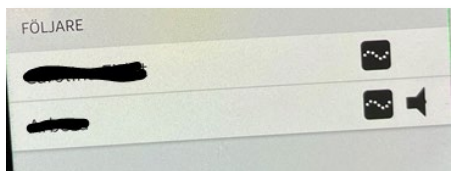


- **Följ stegen i mejlet**
  - 1) Installera appen
  - 2) Öppna Följarappen genom mejlet och börja följa.

## Android:

- **På huvudtelefonen (Dexcom G6 App)**

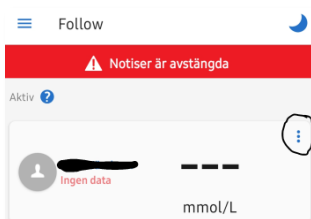
1. Ta bort följaren från Share (prickarna i triangelformation). 



2. Ta bort Dexcom G6 Appen.
3. Starta om telefonen.
4. Ladda ner appen på nytt, logga in och anslut sändaren på nytt. (Det går bra att välja "ingen sensor kod", då sessionen fortfarande är i gång i pumpen.)

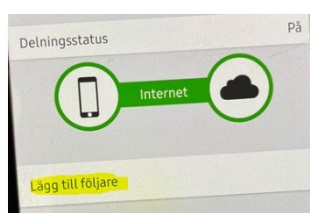
- **I Följarappen**

- Ta bort delaren. (Tryck på de tre prickarna i högra hörnet på delaren)



- Avinstallera Följarappen.
- Starta om telefonen.

- **Skicka en ny inbjudan från huvudtelefonen**



- **Följ stegen i mejlet**

1. Installera appen
2. Öppna Följarappen genom mejlet och börja följa.

Om ni följt instruktionerna ovan och problemet ändå kvarstår behöver vi mer information för att kunna rapportera problemet vidare till Dexcom.

Vänligen svara på frågorna nedan och skicka informationen till [info@rubinmedical.se](mailto:info@rubinmedical.se)

1. Har några uppdateringar eller ändringar gjorts i användarens Dexcom App innan problemet uppstod?
2. Har några uppdateringar eller ändringar gjorts i följarens Follow App innan problemet uppstod?
3. Dexcom G6 App:
  - Sändar-ID/serienummer på sändare
  - Telefonmodell
  - Operativsystem (iOS) på användartelefon
  - Dexcom G6 App version
4. Dexcom Follow:
  - Telefonmodell
  - Operativsystem (iOS) på följartelefon
  - Follow App version