



Aplicación móvil Guardian™ Connect (Número de modelo: CSS7200) Error de cierre de la aplicación en la Versión 11.3 y 11.4 de Apple iOS

Julio de 2018

Estimado usuario de Guardian™ Connect:

Nos ponemos en contacto con usted para informarle sobre un problema potencial de conectividad en relación con la aplicación móvil Guardian™ Connect* y para recomendarle que actualice su aplicación a la versión 3.2.2 en su iPhone tan pronto como sea posible.

Hemos identificado un problema en Apple iOS 11.3 y 11.4 que podría impedir la recepción de una alerta 'Comunicación perdida' cuando el sistema operativo del iPhone (iOS) cierra la aplicación Guardian™ Connect en determinadas situaciones. El sistema operativo puede cerrar la aplicación Guardian™ Connect sin avisar al usuario de que la aplicación no se está ejecutando ya ni se está comunicando con el transmisor Guardian™ Connect. Si se cierra la aplicación, no recibirá alertas relacionadas con los posibles eventos de hipoglucemia o hiperglucemia. Si bien hemos recibido informes de clientes en los que se comunica que la aplicación se cerró sin previo aviso, no se nos han comunicado lesiones.

Medidas necesarias

- **Actualice ya su aplicación Guardian™ Connect a la última versión (v3.2.2) a través de la App Store.**

Recordatorio

Tal y como se describe en la Guía de usuario de la aplicación, Medtronic no puede garantizar que su iPhone permita que la aplicación Guardian™ Connect se ejecute siempre en segundo plano. Si el iPhone cierra automáticamente la aplicación Guardian™ Connect, recibirá una alerta 'Comunicación perdida'. Para asegurarse de que sigue recibiendo los datos de glucosa del sensor y las alertas, le recomendamos que compruebe periódicamente que la aplicación Guardian™ Connect se sigue ejecutando y que tenga especial cuidado cuando tenga varias aplicaciones ejecutándose a la vez o después de utilizar aplicaciones de vídeo o juegos, ya que estos utilizan mucha memoria o mucha batería en el iPhone.

Lamentamos los inconvenientes que este incidente haya podido ocasionarle. En aras de nuestro compromiso con la seguridad del paciente, agradecemos la atención prestada a este asunto. Consulte el documento de Preguntas frecuentes adjunto para ver más información.

Si tiene alguna duda, llame al Servicio de Asistencia Técnica 24 horas en el número de teléfono 900 120 330.

Nota: Dado que la aplicación Guardian™ Connect también puede utilizarse en los iPad y iPod Touch compatibles, esta nota de seguridad se aplica igualmente a estos dispositivos.

Atentamente,

María García
BM Medtronic Diabetes

1: La aplicación Guardian™ Connect es un componente del sistema de Monitorización Continua de Glucosa (MCG) Guardian Connect que ayuda a los pacientes a gestionar su diabetes. Este sistema incluye los siguientes componentes: aplicación para iOS Guardian Connect (CSS7200) o aplicación para Android Guardian Connect (CSS7201), y transmisor Guardian Connect con sensor de glucosa, medidor y cargador compatibles.

2: Consulte el manual del dispositivo para obtener información detallada sobre las instrucciones de uso, las indicaciones, contraindicaciones, advertencias y precauciones, así como los posibles eventos adversos.

Medtronic

PREGUNTAS FRECUENTES

P1. ¿QUIÉN DEBE REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN?

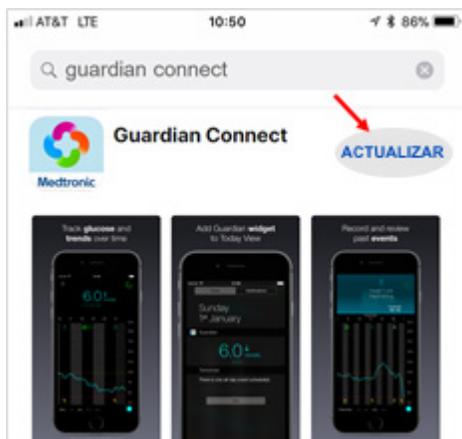
Hemos identificado este problema en los sistemas operativos iOS 11.3 y 11.4 de Apple. No obstante, recomendamos a todos los clientes que utilizan la aplicación Guardian™ Connect que la actualicen a la última versión, independientemente del sistema operativo que tengan.

P2. ¿CÓMO PUEDO SABER QUÉ SISTEMA OPERATIVO TENGO EN MI DISPOSITIVO?

- Busque y abra la aplicación Ajustes  en la pantalla de inicio del dispositivo móvil
- Pulse General
- Pulse Acerca de
- Busque la versión en la lista

P3. ¿CÓMO PUEDO ACTUALIZAR MI APLICACIÓN GUARDIAN™ CONNECT?

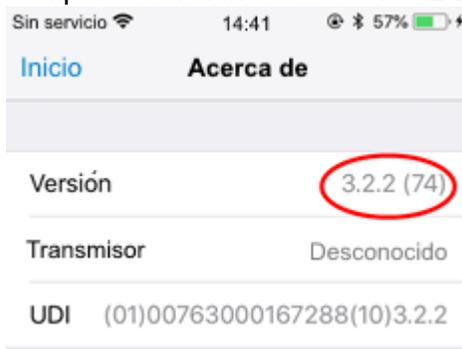
- Abra la App Store  en la pantalla de inicio del dispositivo móvil
- Busque la aplicación Guardian Connect y seleccione Actualizar



- Siga las instrucciones de la pantalla que le guiarán por el inicio.
- Se conservarán todos los ajustes guardados con anterioridad.

P4. ¿CÓMO COMPRUEBO QUE TENGO LA VERSIÓN MÁS ACTUALIZADA DE GUARDIAN™ CONNECT?

- Abra la aplicación Guardian™ Connect y pulse el icono de la pantalla de menú  situado en la esquina superior izquierda.
- Seleccione “Acerca de” en la lista de opciones de menú y fíjese en el número de versión que aparece en la línea superior.
- Compruebe si tiene la versión 3.2.2



P5. ¿CÓMO SÉ SI MI APLICACIÓN HA DEJADO DE EJECUTARSE?

Siga estos pasos para comprobar que la aplicación se está ejecutando:

- En la pantalla de Inicio, presione rápidamente el botón de Inicio (en la parte inferior) dos veces.
- Deslice la pantalla a derecha e izquierda para ver la lista de las aplicaciones que se están ejecutando en ese momento.
- Si la aplicación Guardian™ Connect no se está ejecutando, tendrá que volver a lanzarla pulsando el icono de la aplicación Guardian™ Connect  en la pantalla de inicio del dispositivo.

Cuando el sistema operativo del iPhone cierre la aplicación Guardian™ Connect, recibirá una notificación de ‘Comunicación perdida’.

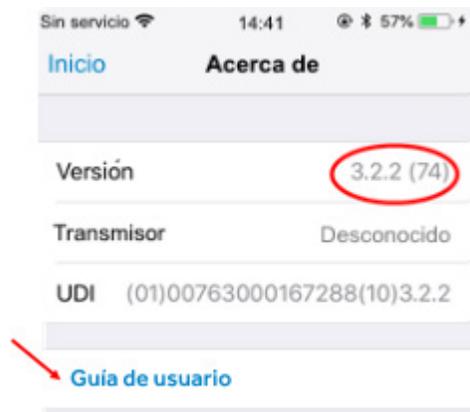


P6. ¿QUÉ HAGO SI SIGO TENIENDO PROBLEMAS CON LA APLICACIÓN DESPUÉS DE ACTUALIZARLA?

Póngase en contacto con nuestra línea de asistencia técnica. Consulte los datos de contacto de la línea de asistencia de su país en la lista de contactos internacionales de Medtronic Diabetes que aparece al principio de la guía de usuario de la aplicación.

Para acceder a la guía de usuario de la aplicación desde la aplicación Guardian™ Connect:

- Abra la aplicación Guardian™ Connect y pulse el icono de la pantalla de menú , situado en la esquina superior izquierda.
- Seleccione “Acerca de” en la lista de las opciones de menú
- Pulse Guía de usuario



- Se abrirá una ventana del navegador con la guía de usuario de la aplicación.