

Nota urgente de seguridad

Conectividad de la aplicación Guardian™ Connect al software CareLink™ Personal

Aplicación Guardian™ Connect para iOS: CSS7200

Julio de 2020

Referencia de Medtronic: FA922

Estimado cliente:

Nuestros registros indican que posiblemente esté utilizando la aplicación Guardian™ Connect en un dispositivo Apple iOS. Queremos asegurarnos de que conozca un posible problema relacionado con la capacidad de la aplicación Guardian™ Connect de sincronizar sus datos con el software CareLink™ y las notificaciones de sus cuidadores. A continuación encontrará una descripción completa del problema y los pasos para resolverlo.

Descripción del problema:

Lanzamos una actualización del software CareLink™ Personal el sábado 27 de junio de 2020. Tras este lanzamiento, algunos clientes que utilizaban la aplicación Guardian™ Connect en dispositivos iOS observaron interrupciones en la conectividad de los datos del software CareLink™. Como resultado, pueden producirse los siguientes errores:

1. Algunos cuidadores pueden no recibir las alertas SMS de la aplicación Guardian™ Connect
2. La monitorización remota de los cuidadores a través de la aplicación web CareLink™ Connect puede mostrar lagunas en los datos
3. Es posible que vea lagunas de datos en los informes de CareLink™

Tenga en cuenta que el uso normal de su aplicación Guardian™ Connect **no se ve afectado** – seguirá pudiendo ver sus datos de monitorización continua de glucosa (MCG) y recibiendo alertas en su aplicación Guardian™ Connect.

Medidas necesarias: Compruebe si se está produciendo el error

(consulte las Preguntas frecuentes incluidas para ver instrucciones detalladas)

1. Trate de cargar manualmente sus datos en el software CareLink™ a través de la aplicación Guardian™ Connect:
 - a. Toque  en la esquina superior izquierda de la pantalla de inicio.
 - b. Confirme que "Sincronizar con CareLink" esté habilitado.
 - c. Toque "Actualizar ahora".
 - d. Espere 10 minutos antes de avanzar al paso n.º 2.
2. Compruebe su cuenta para ver si se está produciendo el error:
 - a. En su dispositivo móvil visite <https://carelink.minimed.eu> e inicie sesión en su cuenta CareLink™.
 - b. Confirme que sus datos estén visibles en la aplicación web CareLink™ Connect.
 - c. Si puede ver sus datos, no tiene que hacer nada más, ya que el error no se está produciendo
 - d. Si sus datos no están visibles, es posible que se esté produciendo el error, por lo que deberá realizar los pasos de la siguiente sección para resolverlo.

Datos visibles





Instrucciones para resolver el error

(consulte las Preguntas frecuentes incluidas para ver instrucciones detalladas)

1. Si sus datos no estaban visibles después del paso n.º 2, desinstale la aplicación Guardian™ Connect de su dispositivo móvil. **Para obtener ayuda, consulte [la Pregunta frecuente n.º 3 a continuación](#)**
Nota: de este modo, se restablecerán sus alertas, la glucosa del sensor y los datos del Libro de registro y se desemparejará el transmisor Guardian™ Connect. **Antes de desinstalar la aplicación, revise y anote sus ajustes actuales.**
2. Desempareje el transmisor de su dispositivo móvil. **Para obtener ayuda, consulte [la Pregunta frecuente n.º 3 a continuación](#)**
3. Vuelva a instalar la aplicación Guardian™ Connect en su dispositivo móvil – esto restablecerá la conexión con CareLink™. **Para obtener ayuda, consulte [la Pregunta frecuente n.º 4 a continuación](#)**

**La desinstalación de la aplicación Guardian™ Connect puede borrar los datos visibles de la aplicación. Todos los datos que se hayan cargado en el software CareLink™ seguirán estando visibles en los informes de CareLink™; sin embargo, es posible que los datos generados desde el 27 de junio de 2020 no se hayan cargado.*

En Medtronic, la seguridad del paciente es nuestra mayor prioridad y estamos comprometidos a ofrecer tratamientos seguros y eficaces de la máxima calidad y fiabilidad. Apreciamos la atención y el tiempo dedicados a esta importante notificación.

Como siempre, estamos aquí para ayudarle. Si tiene alguna pregunta adicional o necesita asistencia, llame a nuestro Servicio de Asistencia Técnica en el teléfono 900 120 330.

Atentamente,

María Monserrat García
BM Diabetes

PREGUNTAS FRECUENTES

P1. ¿NECESITO MI NOMBRE DE USUARIO DEL SOFTWARE CARELINK™ PERSONAL/CÓMO LO CONSIGO?

Para comprobar si sus datos se están cargando en el software CareLink™, tendrá que iniciar sesión en su cuenta de CareLink™ Personal con su nombre de usuario. En la aplicación Guardian™ Connect, toque en el menú de la esquina superior izquierda, toque "CareLink", desplácese hasta la parte inferior de la página para ver su Nombre de usuario.

P2. ¿CÓMO RESTABLEZCO MI CONTRASEÑA DE CARELINK™ PERSONAL?

En la página de inicio de CareLink™ Personal encontrará el enlace "¿Ha olvidado su contraseña?". Debe introducir su nombre de usuario, la dirección de correo electrónico y confirmar el ReCaptcha para enviar una solicitud de restablecimiento de contraseña. Después de enviar correctamente su solicitud, se enviará un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada, con un enlace para restablecer su contraseña.

P3. ¿CÓMO DESINSTALO MI APLICACIÓN GUARDIAN™ CONNECT?

En primer lugar, siga los pasos que se indican a continuación para desinstalar la aplicación. Nota: al hacerlo, se restablecerán sus alertas, la glucosa del sensor y los datos del Libro de registro y se desemparejará el transmisor Guardian™ Connect.

1. Antes de desinstalar la aplicación, revise y anote sus ajustes actuales.
2. Toque y mantenga pulsado el icono de la aplicación en la pantalla principal de su dispositivo móvil, luego toque Editar pantalla de inicio. Las aplicaciones empezarán a vibrar.
3. Toque  en la aplicación Guardian™ Connect, luego toque Eliminar.
4. Toque Hecho (en un iPhone con reconocimiento facial) o pulse el botón de inicio (en otros modelos de iPhone)

A continuación, elimine el transmisor de su historial de Bluetooth®, desplazándose hasta la configuración de Bluetooth® y deshabilitando el transmisor:



Configuración > Bluetooth >

toque la "i" azul junto al dispositivo que comienza con "GT" >

Omitir dispositivo > confirme pulsando "Omitir dispositivo"

P4. ¿CÓMO VUELVO A INSTALAR MI APLICACIÓN GUARDIAN™ CONNECT?

Siga los pasos que se indican a continuación para volver a instalar la aplicación Guardian™ Connect en su dispositivo móvil. Tenga en cuenta que tendrá que volver a emparejar el transmisor y configurar las notificaciones.

1. Busque "Guardian Connect" en la App Store de su dispositivo móvil y descargue la aplicación.
2. Abra la aplicación Guardian™ Connect y siga las instrucciones de configuración.
3. Cuando llegue al paso de emparejamiento, retire y deseche su sensor antes de cargar y volver a emparejar el transmisor. Tendrá que insertar e iniciar un nuevo sensor.

P5. AL DESINSTALAR LA APLICACIÓN, ¿TENDRÉ QUE VOLVER A REGISTRAR A MI CUIDADOR?

No, no tendrá que volver a registrar a su cuidador. Después de volver a instalar la aplicación Guardian™ Connect, se restablecerá el uso normal del software CareLink™ con la aplicación Guardian™ Connect, al igual que la capacidad de su cuidador de ver sus datos y recibir notificaciones. Además, su cuidador no tendrá que volver a establecer sus notificaciones **siempre y cuando se esté utilizando el mismo nombre de usuario**. Su cuidador no tiene que realizar ninguna acción. Puede volver a la aplicación web CareLink™ Connect para confirmar que los datos están disponibles.

Medtronic

P6. AL DESINSTALAR LA APLICACIÓN, ¿TENDRÉ QUE CONFIGURAR MIS ALERTAS DE NUEVO?

Sí, tras desinstalar su aplicación Guardian™ Connect, se eliminarán los datos y los ajustes que tenía anteriormente. Por tanto, tendrá que configurar sus alertas de nuevo. Antes de desinstalar la aplicación, revise y anote sus ajustes actuales. Si tiene preguntas sobre los ajustes de sus alertas, póngase en contacto con su equipo médico. Para obtener ayuda con la configuración de sus alertas, consulte la guía del usuario de Guardian™ Connect o llame al Servicio de Asistencia Técnica en el teléfono 900 120 330.

P7. ¿CÓMO CONFIRMO QUE LA REINSTALACIÓN DE MI APLICACIÓN HA RESUELTO EL PROBLEMA?

1. En su dispositivo móvil visite <https://carelink.minimed.eu> e inicie sesión en su cuenta CareLink™
2. Confirme que sus datos estén visibles en la aplicación web CareLink™ Connect
3. Si sus datos están visibles, el problema se ha resuelto
4. Si sus datos no están visibles, llame al Servicio de Asistencia Técnica en el teléfono 900 120 330 para recibir más ayuda

Datos visibles



P8. ¿PERDERÉ ALGÚN DATO DESPUÉS DE ELIMINAR MI APLICACIÓN?

Puede que pierdan los datos desde su última carga del software CareLink™ o desde el 27 de junio de 2020. Recomendamos que pruebe a cargar manualmente sus datos en el sistema CareLink™ antes de eliminar la aplicación Guardian™ Connect, lo que puede eliminar sus datos visibles y el historial en la aplicación.

Todos los datos que se hayan cargado en el software CareLink™ seguirán estando visibles en los informes de CareLink™. Sin embargo, cualquier dato generado desde el 27 de junio de 2020 posiblemente no se haya cargado.