

SaniQ-Hilfe

für Patientinnen und Patienten der Studie
„Rheinland-Pfalz atmet durch! Telemedizin für eine gesunde Lunge“.

1. Keine Verbindung mit dem Internet.
 - Sie benötigen eine aktive Internetverbindung, damit Sie telemedizinisch betreut werden können. Aktivieren Sie ggf. eine mobile Datenoption auf Ihrem Smartphone oder wählen Sie sich mit Ihrem Smartphone in ein WLAN-Netzwerk ein.
2. SaniQ Asthma-App kann nicht im App Store gefunden werden.
 - Überprüfen Sie den eingegebenen Suchnamen. Geben Sie „SaniQ“ in das Suchfeld ein und drücken auf Suchen.
 - Aktualisieren Sie Ihr Smartphone-Betriebssystem auf die aktuelle Version.
 - Mindestvoraussetzungen:
Android: mindestens Version 4.4
Apple: mindestens iOS 9
3. Es werden mehrere Messgeräte mit der Bezeichnung „MIR Smart One“ angezeigt.

Sie können Ihr Messgerät über eine Gerätenummer identifizieren. Diese Nummer können Sie zwischen den beiden Batteriefächern in Ihrem Gerät sehen (hier rot umrandet):



Sie erkennen Ihr Gerät nun an der Bezeichnung „MIR Smart One SO-004-*Gerätenummer*“

4. Wie wird das Messgerät eingeschaltet?
 - Setzen Sie die beiden beiliegenden Batterien in Ihr Messgerät ein
 - Das Gerät ist nun automatisch eingeschaltet, dies wird durch das Gerät nicht optisch angezeigt
 - Es gibt keinen An-/Aus-Schalter am Gerät
 - Wir empfehlen, die Batterien während der Studie eingesetzt zu lassen. Dadurch ist Ihr Gerät immer eingeschaltet

5. Messgerät kann nicht gefunden werden.

- Aktivieren Sie Bluetooth in Ihren Smartphone-Einstellungen.
- Bei Android: Aktivieren Sie die Freigabe Ihres Standortes.
- Starten Sie das Messgerät neu, indem Sie beide Batterien herausnehmen, etwa 10 Sekunden warten und anschließend erneut einsetzen.
- Überprüfen Sie den Zustand der Batterien und setzen Sie ggf. neue ein.

6. Messgerät erzeugt keine Messungen.

- Trennen Sie das Messgerät in den SaniQ-App-Einstellungen und verbinden sich erneut mit dem Messgerät.
- Starten Sie das Messgerät neu, indem Sie beide Batterien herausnehmen, etwa 10 Sekunden warten und anschließend erneut einsetzen.
- Überprüfen Sie den Zustand der Batterien und setzen Sie ggf. neue ein.
- Überprüfen Sie die Funktionsfähigkeit des Messgerätes ggf. mit einem anderen Smartphone.

7. Messgerät braucht lange zum Verbinden / Messungen kommen häufig nicht auf dem Smartphone an

- Tauschen Sie die Batterien gegen neue aus.
- Installieren Sie die App „FixSpiro“ aus dem Google Play (Android-Geräte) oder App Store (Apple-Geräte).



Öffnen Sie die App und wählen Sie aus der Liste Ihr SmartOne-Gerät aus. Das SmartOne-Gerät hat die Bezeichnung „SO-004-AXXXXX“ und taucht unter dieser Bezeichnung in der Liste auf. Der Update Vorgang startet automatisch und ist erst dann beendet, wenn ein grüner Haken auf Ihrem Smartphone sichtbar wird. Schalten Sie während des Updates Ihr Smartphone nicht aus.

8. Verbindung zum Telemedizinmodus ist nicht möglich.

- Überprüfen Sie Ihr eingegebenes Geburtsdatum und den Aktivierungscode.
- Überprüfen Sie, ob eine Verbindung zum Internet möglich ist. Dazu können Sie in Ihrem Smartphone den Browser und z.B. die Internetseite „rlp.saniq.org“ aufrufen. Erscheint diese, ist Ihre Internetverbindung in Ordnung.
- Kontaktieren Sie die Praxis, um Ihren Aktivierungscode und das in der Praxis hinterlegte Geburtsdatum abzugleichen.

9. App stürzt ab

- Für Android-Smartphones: Senden Sie einen „Bericht“, wenn die App abstürzt. Ihr Smartphone weist Sie darauf hin. Dies hilft uns den Fehler schnellstmöglich zu beheben.
- iOS: Navigieren Sie zu den iOS-Einstellungen und erlauben Sie der App „Daten mit den Entwicklern zu teilen“.
- Kontaktieren Sie den Hersteller Qurasoft unter der Rufnummer 0261- 2963 815-3 oder per E-Mail an support@saniq.org.

10. Mir wird kein Pollenflug angezeigt

- Aktivieren Sie die Standort-Freigabe in den Einstellungen des Betriebssystems.
- Überprüfen Sie die Standort-Berechtigungen für die SaniQ Asthma-App.

11. Messerinnerungen werden nicht angezeigt

- Aktivieren Sie Messerinnerungen in den App-Einstellungen im Bereich „Erinnerungen“.
- Überprüfen Sie, ob Ihr Smartphone nicht auf „lautlos“ geschaltet ist.
- Deaktivieren Sie Erinnerungen in der App und aktivieren Sie die Messerinnerungen dann erneut.

12. Medikationserinnerungen werden nicht angezeigt

- Überprüfen Sie die Erinnerungseinstellungen für jedes Medikament. Wählen Sie ein Medikament aus und überprüfen Sie, ob die entsprechenden Erinnerungen aktiviert wurden.
- Deaktivieren Sie Erinnerungen in der App und aktivieren Sie die Medikationserinnerungen erneut.

Wenn Sie weitere (ausschließlich) technische Fragen oder Probleme haben, können Sie sich innerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr) gerne an uns wenden. Rufen Sie dazu unter der Rufnummer 0261- 2963 815-3 an oder wenden Sie sich bitte per E-Mail an support@saniq.org.

Ihre Qurasoft GmbH
Koblenz, am 13. April 2018