

# tucuvi



## **Manual De Usuario**

# **Tucuvi Health Manager (THM)**

[www.tucuvi.com](http://www.tucuvi.com)

[info@tucuvi.com](mailto:info@tucuvi.com)

© Tucuvi 2021



# Índice

<b>1. Introducción</b>	4
1.1. Advertencias y precauciones	4
1.2. Previsión de uso	4
<b>2. Conformidad de uso</b>	5
<b>3. Instalación y desinstalación</b>	5
3.1. Procedimiento de instalación	5
3.2. Procedimiento de desinstalación	6
<b>4. Funciones avanzadas</b>	6
4.1. Iniciar sesión	6
4.2. Cambio de contraseña	7
4.3. Listado de llamadas	8
4.4. Listado de pacientes	12
4.5. Añadir paciente	13
4.6. Establecer llamadas	16
4.7. Ficha del paciente	21
4.8. Modificar paciente	26
4.9. Baja de paciente	27
4.11. Estadísticas de pacientes	28
4.12. Calendario	28
4.13. Perfil del profesional	31
4.14. Ayuda	33
<b>5. Solución de problemas</b>	33
5.1. Troubleshooting	33
<b>6. Símbolos en el etiquetado</b>	34
<b>7. Avisos legales</b>	34
7.1. Exención de responsabilidad	34
7.2. Datos personales	34
<b>8. Contacto con el fabricante</b>	34

# 1. Introducción

TUCUVI HEALTH MANAGER es un sistema que permite realizar, mediante llamadas de teléfono automáticas, protocolos de seguimiento a pacientes previamente definidos por profesionales sanitarios, analizar las conversaciones de los pacientes y clasificar sus respuestas acorde a los protocolos, identificando indicadores relevantes para los profesionales que pueden derivar en una acción por su parte. La plataforma web permite a los profesionales elegir qué protocolos utilizar con sus pacientes y definir su frecuencia de realización. Por otro lado, permite visualizar las respuestas de las mismas, tanto de forma individual por paciente con sus consecuentes indicadores (en caso existan), como de forma agregada por grupos de pacientes. También facilita la anotación de intervenciones por parte de los profesionales derivadas de la visualización del resultado de las llamadas; i.e., en la llamada a un paciente se ha registrado que tiene una saturación de oxígeno menor al 90% y esa visualización ha derivado en una llamada por parte del equipo de enfermería.

Recomendamos leer con atención el manual antes de empezar a utilizar el producto. Por favor, lea atentamente las precauciones con símbolos para asegurarse de que el dispositivo se utiliza en las mejores condiciones y con total seguridad.

## 1.1. Advertencias y precauciones

No se recomienda la inclusión a la plataforma de pacientes con problemas de audición o sordera, o problemas derivados del habla, pues el seguimiento telefónico puede verse altamente afectado.

No se recomienda la inclusión a la plataforma de pacientes con problemas mentales, salvo en protocolos diseñados específicamente para estas patologías.

## 1.2. Previsión de uso

La plataforma permite visualizar el seguimiento de distintos protocolos previamente co-diseñados por el equipo de Tucuví y los profesionales sanitarios, por lo tanto, funciona de manera agnóstica a la patología.

El profesional responsable debe elegir el protocolo adecuado para cada paciente en el momento de su inclusión, así como la periodicidad (puntual o periódico) de las llamadas telefónicas. Una vez comenzado el seguimiento, podrá visualizar las respuestas del usuario previamente clasificadas, así como las alertas detectadas.

Para protocolos de seguimiento periódicos, el profesional deberá pausar/finalizar el seguimiento cuando sea necesario a través de la plataforma.

## 2. Conformidad de uso

El uso de este dispositivo está reservado a facultativos, o para ser utilizado bajo su control. Cualquier uso inapropiado está prohibido.

El usuario debe:

- No modificar el software.
- Proteger a los pacientes, terceras partes, otros operadores, asistentes y a sí mismo de cualquier peligro.

El usuario debe comprobar la seguridad de la sesión y las condiciones de los dispositivos antes de cada uso. En ese sentido, debe verificar que está conectado con su cuenta personal y tiene acceso a sus pacientes, así como cerrar la sesión cuando termine de utilizar la plataforma, evitando así que terceros puedan tener acceso a los datos de pacientes, así como a la modificación del seguimiento de los mismos.

## 3. Instalación y desinstalación

El acceso a la plataforma se hará a través de un navegador web, utilizando siempre el navegador Google Chrome y unas credenciales personales e intransferibles.

### 3.1. Procedimiento de instalación

#### 3.1.1. Instalación de Google Chrome

Para la instalación de Google Chrome, navegador web gratuito, el profesional debe comprobar primero si es compatible con su sistema operativo y si cumple los requisitos del sistema. A continuación puede proceder a la instalación del navegador.

- Instalación Chrome Windows
  1. Descarga el archivo de instalación
  2. Haz clic en Ejecutar o Guardar

Inicia Chrome, cuando el proceso haya finalizado.

- Instalación Chrome Mac
  1. Descarga el archivo de instalación
  2. Abre el archivo "googlechrome.dmg".
  3. En la ventana que se abre, busca Chrome
  4. Arrastra Chrome a la carpeta Aplicaciones
  5. Abre Chrome
- Instalación Chrome Linux
  1. Descarga el archivo de instalación

2. Para abrir el paquete, haz clic en Aceptar.
3. Haz clic en Instalar el paquete

Se recomienda tener siempre la última versión de Google Chrome actualizada para un correcto funcionamiento de la plataforma, última versión garantizada 87.0.4280.

### **3.1.2. Credenciales**

El profesional deberá acceder a la plataforma utilizando sus credenciales personales (email y contraseña), otorgadas por Tucuvi. Tras el primer acceso, el usuario deberá cambiar la contraseña. Esta deberá tener un mínimo de 8 caracteres, incluyendo 1 número y un símbolo especial (.,\_ -;¿?!\*{}).

## **3.2. Procedimiento de desinstalación**

Cuando sea necesario eliminar el acceso de un profesional, se deberá contactar con Tucuvi, que procederá a eliminar sus credenciales de manera permanente.

# **4. Funciones avanzadas**

A continuación detallaremos todas las funcionalidades y vistas que contiene la plataforma, para ayudar a un mejor y eficiente manejo del sistema.

## **4.1. Iniciar sesión**

Para poder acceder a la plataforma el profesional debe iniciar sesión con las credenciales asignadas por Tucuvi. Las credenciales de cada profesional se generarán una vez el responsable del equipo médico lo haga saber, indicando nombre y apellidos del facultativo y el correo electrónico con el que tendrá acceso a la plataforma.

Tucuvi dará de alta en el sistema de autenticación el email y una contraseña asociada. Esos datos se enviarán al profesional para notificarle que tiene acceso a la plataforma desde ese instante, y recordar que tras el primer acceso deberá cambiar la contraseña como indicamos en el apartado 4.2.

**Bienvenido de nuevo a Tucuvi Health Manager**

Correo electrónico

e.g.: marcos@tucuvi.com

Contraseña

Escribe aquí su contraseña

[Cambiar contraseña](#)

**Iniciar sesión**

## 4.2. Cambio de contraseña

Como se indica en el apartado anterior, tras un primer acceso a la plataforma, verificando la validez de sus credenciales, el profesional deberá cambiar la contraseña.

Para realizar el cambio de contraseña, en la pantalla de Inicio de sesión, hay que hacer clic en

**Cambio de contraseña**

Introduce el correo electrónico y recibirás un enlace para cambiar tu contraseña

e.g.: marcos@tucuvi.com

[Iniciar sesión](#)

**Enviar enlace**

**Cambiar contraseña**, y se abrirá un formulario para restablecer la contraseña.


En ese formulario se debe introducir el correo electrónico de las credenciales de acceso y hacer clic en **Enviar enlace**.

El profesional recibirá un correo electrónico con un enlace donde podrá crear su nueva contraseña. Esta deberá tener un mínimo de 8 caracteres, incluyendo 1 número y un símbolo especial (, . \_ - ; ? ! \* { } ). Una vez creada la nueva contraseña, las credenciales serán cambiadas inmediatamente, permitiendo el acceso a la plataforma iniciando sesión con las nuevas credenciales.

### 4.3. Listado de llamadas

La pantalla de Llamadas es la pantalla principal a la que se llega una vez verificado el acceso al panel de control. Esta pantalla permite visualizar todas las llamadas realizadas por el sistema y se muestran las contestadas a las preguntas establecidas según el protocolo, total o parcialmente, ordenadas por defecto de más a menos reciente y las no contestadas. Se puede filtrar tanto como llamadas que han tenido alertas y el nivel de gravedad de éstas, como llamadas que han sido contestadas.

ID	Nombre paciente	Responsable	Protocolo	Fecha de llamada	Alertas
738283	MARTA Fernández García	María González Manso	Paliativos	08 Nov 2021 12:38:28	No contestada
123	MARTA Gomez	María González Manso	Paliativos	06 Nov 2021 10:42:04	No contestada
4712073	Julio Piedra Berjano	María González Manso	EPOC Origenes	01 Oct 2021 10:55:28	
6794347	María Piedra Campayo	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 12:01:09	Disnea, Dolor, +2
5100058	Ester Romero Garcia	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 11:57:39	
2268371	Ester Desaguas Calvo	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 11:57:26	
5884951	Pedro Garcia Campayo	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 11:00:16	
3784253	Pedro Hiram Rubio	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 10:00:06	Alimentación Adecuada
2522901	Marianna Saavedra Pérez	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 09:39:45	

Las llamadas tienen dos maneras de aparecer en el listado, en función de si se han revisado por algún facultativo o no. En el primer caso, se indica que la llamada no ha sido revisada, ya que a la izquierda del ID, no aparece ningún icono. En el segundo caso aparece el icono , que indica que la llamada ya ha sido revisada.

ID	Nombre paciente	Responsable	Módulo	Fecha de llamada	Alertas
4712073	Julio Piedra Berjano	María González Manso	EPOC	01 Oct 2021 10:55:28	
6794347	María Piedra Campayo	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 12:01:09	Disnea, Dolor, +2

La situación ideal es que todas las llamadas se revisen lo antes posible, y tan pronto como se haga, se marquen como revisadas en el sistema.

En la parte central, sobre el listado de llamadas, aparece un buscador que permite localizar las llamadas asociadas a un ID clínico o el nombre de un paciente. El listado de llamadas que aparecerá

mostrará las llamadas coincidentes con los datos proporcionados.

El listado de llamadas muestra diferentes tipos de información ordenada en columnas. Cada una de

ID	Nombre paciente	Responsable	Módulo	Fecha de llamada	Alertas
4712073	Julio Piedra Berjano	María González Manso	EPOC	01 Oct 2021 10:55:28	
6794347	María Piedra Campayo	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 12:01:09	Disnea Dolor +2

estas columnas se describe a continuación:

- **ID:** Este dato se introduce manualmente en el momento del alta del paciente en el servicio, en el primer campo requerido en el apartado de Datos personales.
- **Nombre y apellidos del paciente:**  
Esta columna indica el nombre y apellidos del paciente que ha recibido la llamada. Dado que puede darse la situación de haber más de un paciente con esta información idéntica, se recomienda el uso del campo ID Clínico para verificar la identidad.
- **Responsable:**  
Muestra el facultativo responsable del paciente respecto al protocolo al que corresponde la llamada, tras las llamadas, se le mandará al responsable las alertas detectadas por email. Siempre será un email por llamada, incluyendo en éste todas las alertas que se han detectado.
- **Módulo:**  
Corresponde al protocolo que ha respondido el paciente en la llamada en cuestión. Cada protocolo tiene una serie de preguntas y comportamientos definidos que se especifican en la sección correspondiente del manual.
- **Fecha de llamada:**  
Indica la fecha y la hora a la cual se ha realizado la llamada al paciente.
- **Alertas:**  
Esta columna muestra todas las alertas que han sido detectadas en cada llamada. Estas alertas son específicas para cada protocolo (y/o módulo). En cada llamada se muestran dos alertas y, si hay más, aparecen agrupadas como "+ número". El color de la alerta indicará el nivel de gravedad predefinido por el responsable de la unidad.

	6794347	María Piedra Campayo	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 12:01:09	Disnea	Dolor	+2
	9462509	Irene Hierro Porto	María González Manso	EPOC	28 Sep 2021 12:04:45	Tos	Ruidos Pecho	+5

Para ver todas las alertas, se coloca el cursor sobre el “+ número”, y se desplegará una pestaña con todas las alertas.

En ocasiones, varios protocolos pueden compartir una o más alertas, por lo que llamadas de diferentes protocolos pueden mostrar una misma alerta. Además, existe la posibilidad de que los parámetros definidos para hacer saltar la alerta sean diferentes de un protocolo a otro.

	9462509	Irene Hierro Porto	María González Manso	EPOC	28 Sep 2021 12:04:45	Tos	Ruidos Pecho	+5	
	8097500	Marcelo Dosaguas González	María González Manso	EPOC	28 Sep 2021 11:49:51	Tos	Ruidos Pecho	CAT	
	5812896	María Rubio González	María González Manso	EPOC	28 Sep 2021 11:48:41	Dolor Pecho	Medicación Rescate	Bienestar General	Presión Pecho


- **Filtros:**

Por defecto, se muestran todas las llamadas de los pacientes, pero se permite seleccionar una o más opciones y limitar así los resultados a las llamadas de los pacientes con los filtros marcados.

- Llamadas con alertas: al pulsar sobre cualquiera de los tres iconos de alerta



, aparecen solo las llamadas en las que se han detectado dichas alertas. El icono de color rojo se corresponde con las alertas graves, el morado con las alertas medias y el azul con las alertas bajas.

- Llamadas no contestadas: al pulsar el icono , se ocultan las llamadas que no han sido contestadas (solo se visualizan aquellas llamadas que sí han sido contestadas).

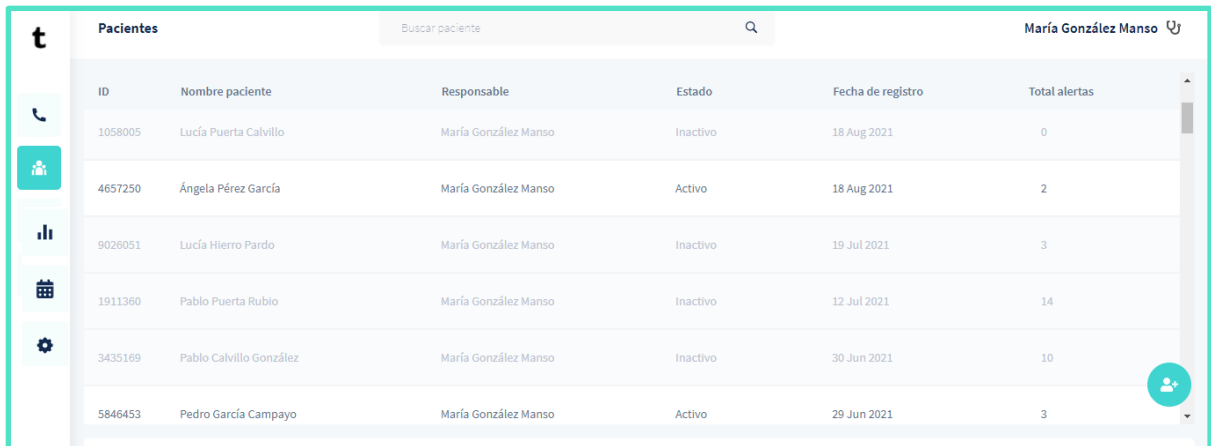
- **Eliminar filtros**

Si se han activado uno o más filtros al listado de llamadas, pueden desactivarse volviendo a pulsar en los mismos iconos.



## 4.4. Listado de pacientes

La pantalla de Pacientes agrupa y muestra todos los pacientes que están dados de alta en al menos uno de los protocolos en el servicio. Los pacientes aparecen ordenados mostrando los añadidos más



ID	Nombre paciente	Responsable	Estado	Fecha de registro	Total alertas
1058005	Lucía Puerta Calvillo	María González Manso	Inactivo	18 Aug 2021	0
4657250	Ángela Pérez García	María González Manso	Activo	18 Aug 2021	2
9026051	Lucía Hierro Pardo	María González Manso	Inactivo	19 Jul 2021	3
1911360	Pablo Puerta Rubio	María González Manso	Inactivo	12 Jul 2021	14
3435169	Pablo Calvillo González	María González Manso	Inactivo	30 Jun 2021	10
5846453	Pedro García Campayo	María González Manso	Activo	29 Jun 2021	3

recientemente en la parte superior, relegando los pacientes más antiguos al final.

En la parte central, sobre el listado de pacientes, aparece un buscador que permite localizarlos a través del nombre, apellidos o ID. El listado de pacientes que aparecerá mostrará a aquellos coincidentes con los datos proporcionados.

El listado de pacientes se dispone de una manera similar al de llamadas, pero muestra información diferente, aunque también ordenada en columnas. Algunas, son comunes al listado de llamadas, pero otras son específicas de este apartado.

- **ID**

Este dato se introduce manualmente en el momento del alta del paciente en el servicio, en el primer campo requerido en el apartado de Datos personales.

- **Nombre y apellidos**

Esta columna indica el nombre y apellidos del paciente. Dado que puede darse la situación de haber más de un paciente con esta información idéntica, se recomienda el uso del campo ID para verificar la identidad.

- **Responsable**

Muestra el facultativo responsable del paciente en el momento de la consulta. El facultativo responsable de un paciente siempre será aquél que tramita su alta en el panel de control y no podrá ser modificado a excepción de si esta acción la realiza el responsable del protocolo en cuestión.

- *Estado*

Indica si el paciente se encuentra activo (y, por tanto, recibe llamadas) o inactivo en ese momento. En la plataforma se podrá ver el estado dependiendo del color de la columna: si está en gris claro significa que ya no se encuentra activo.

- *Fecha de registro*

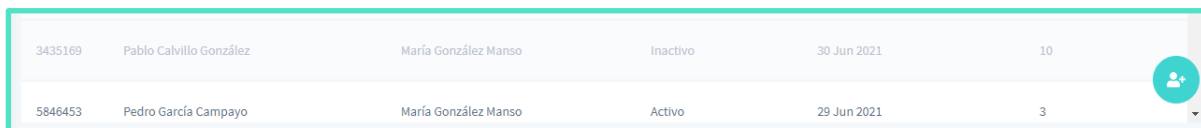
Muestra la fecha en la que se dio por primera vez de alta el paciente en el panel de control, por lo que permite conocer la antigüedad del paciente en el sistema.

- *Total alertas*

Esta columna muestra el total de alertas que han sido detectadas en todas las llamadas realizadas de cada paciente, tanto del total de protocolos que el mismo tenga activos en el momento, como de aquellos protocolos que haya tenido activos en el pasado pero no continúen en dicho estado.

## 4.5. Añadir paciente

Para crear un nuevo paciente, hay que seleccionar el icono de **añadir paciente** y rellenar los datos. Este icono se encuentra en la parte inferior derecha de la pantalla de Pacientes. Una vez terminado,



3435169	Pablo Calvillo González	María González Manso	Inactivo	30 Jun 2021	10
5846453	Pedro García Campayo	María González Manso	Activo	29 Jun 2021	3

se guarda el paciente y éste ya queda registrado en la plataforma.

Pulsando sobre ese botón se despliega una pequeña pantalla que permite introducir los datos de



un nuevo paciente en el sistema, para darle de alta en el mismo por primera vez.

En esta nueva pantalla se distinguen varios apartados que se describen a continuación:

- *Datos personales*

Los primeros datos que se deben rellenar corresponden a los datos personales del paciente, que incluyen el nombre y apellidos, fecha de nacimiento, género, teléfono de contacto y correo electrónico (opcional). Estos datos serán comunes a todas las llamadas y protocolos que se activen para el paciente.

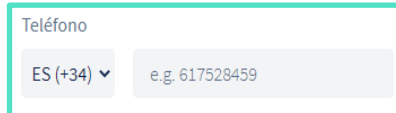
- *Nombre y apellidos.* Cada uno de estos campos aparece diferenciado y debidamente identificado. Será necesario completar los tres campos correctamente. Aunque posteriormente los tres campos se muestran unificados, se solicitan por separado para que, en caso de duda sobre el orden o conformación del nombre o los apellidos, se pueda

consultar inequívocamente.

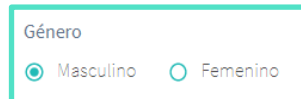
- *Fecha de nacimiento.* Esta información puede meterse de manera manual a través del teclado en el formato dd/mm/aaaa, o bien, utilizando el calendario adyacente para

seleccionar la fecha correspondiente en el mismo.

- **Teléfono.** Se debe indicar el teléfono donde el paciente desea ser contactado para recibir las llamadas correspondientes a su protocolo. Es recomendable que corresponda a una línea a la que el paciente tenga acceso fácilmente y que el dispositivo sea de fácil manejo para el mismo. Esto minimiza los posibles errores durante la llamada, como cuelgues imprevistos o no saber contestar a la llamada. La línea debe estar operativa y deberá permanecer así durante toda la duración del uso del sistema para poder cumplir los objetivos pretendidos.

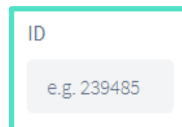
Un formulario con el título "Teléfono". A la izquierda hay un menú desplegable con "ES (+34)" y un símbolo de flecha hacia abajo. A la derecha hay un campo de texto con el ejemplo "e.g. 617528459".

- **Género.** Durante la llamada se utilizarán adjetivos y pronombres de género. Se debe seleccionar aquel con el que el paciente se identifique para poder personalizar la llamada en cada caso.

Un formulario con el título "Género". Hay dos opciones de radio: "Masculino" (seleccionada) y "Femenino".

- **ID**

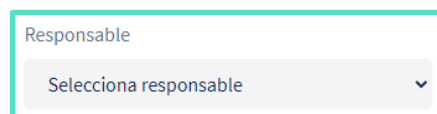
El ID Clínico es único, personal e intransferible de cada paciente. Corresponde al código de historial clínico asociado al paciente en la base de datos del

Un formulario con el título "ID". Hay un campo de texto con el ejemplo "e.g. 239485".

propio centro hospitalario y ha de introducirse manualmente en el momento del alta del usuario.

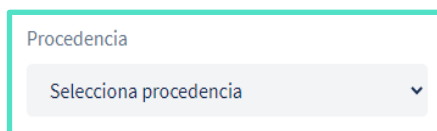
- **Responsable**

En esta casilla aparece marcado por defecto el facultativo que está realizando el trámite de alta para un nuevo paciente.

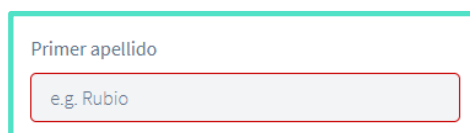
Un formulario con el título "Responsable". Hay un menú desplegable con el texto "Selecciona responsable" y un símbolo de flecha hacia abajo.

- **Procedencia**

En este campo el profesional debe señalar la procedencia de este nuevo paciente.



Es necesario completar todos los campos obligatorios. En caso de que algún campo esté incompleto, el borde aparecerá en rojo y el paciente no podrá guardarse.



Cuando todos los datos estén correctamente introducidos, el último paso es guardar al paciente.

#### 4.6.



Primer apellido: Díaz

Segundo apellido (opcional): e.g. Rubio

Procedencia: ez Manso (dropdown), Consulta (dropdown)

Teléfono: ES (+34) (dropdown), 697339170

Correo electrónico (opcional): dipe@hotmail.com

Género:  Masculino  Femenino

Guardar paciente

### Establecer llamadas

Para poder establecer un protocolo de llamada a un paciente, se debe seleccionar el paciente, entrando en su ficha de paciente (Descrito en el apartado 4.7. Ficha de paciente). Una vez en esta pantalla, hay que pinchar en el icono de llamada.



**Marta Fernández García** Activo

ID: 716283 | Género: Femenino | Teléfono: +34646458020 | Responsable: María González Manso

Fecha de nacimiento: 14-02-1990 | Procedencia: Consulta | Correo electrónico: -

Información clínica: Basal

Fecha de inclusión: 09 Nov 2021 | Días monitorizados: 0

Nº Llamadas: 0 | Nº Alertas: 0

Ver todas las estadísticas

Crear una primera llamada

La configuración de cada llamada posee una serie de apartados que son necesarios completar para poder registrar la llamada en el sistema y por tanto proceder a realizarla.

Dependiendo del protocolo, este apartado puede tener un número de secciones diferente. Así, para cada llamada a configurar muestra de manera individual las siguientes secciones:

**Nueva llamada**

Módulo: Selecciona un módulo | Protocolo: Selecciona un protocolo | Desde: 02/11/2021 | Hora: Selecciona un rango de horas

Repetir:

Guardar llamada

Fecha llamada: 28 Sep 2021 | 21 Sep 2021

- **Módulo**

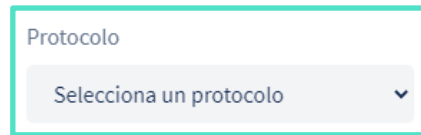
Campo necesario para especificar sobre el protocolo. En ocasiones, distintos módulos pueden tener preguntas similares, pero la definición de las alertas puede no ser idéntica en ambos casos, por lo que debe escogerse el módulo que más se ajuste a cada caso.

Módulo

Selecciona un módulo

- *Protocolo*

Para cada módulo, hay una serie de protocolos asociados. En ocasiones, distintos protocolos contienen preguntas similares, pero la definición de las alertas puede no ser idéntica en ambos casos.

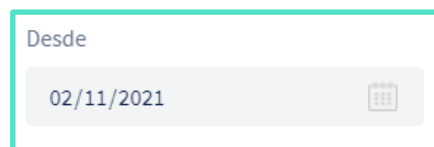


A screenshot of a dropdown menu. The title above the menu is "Protocolo". The menu itself is light gray and contains the text "Selecciona un protocolo" followed by a downward-pointing chevron icon.

- *Fecha de inicio (Desde)*

Se presenta en formato de fecha, precedido por la palabra "desde". Indica a partir de qué fecha se realizará la primera llamada para iniciar el servicio de atención telefónica, dicha fecha incluida. Por tanto, es necesario que la fecha siempre sea presente o futura, nunca pasada.

Esta información puede meterse de manera manual a través del teclado en el formato dd/mm/aaaa, o bien, utilizando el calendario adyacente para seleccionar la fecha correspondiente en el mismo.




A screenshot of a date selection field. The title above the field is "Desde". The field contains the date "02/11/2021" and a small calendar icon to its right.

- *Hora*

Recoge a qué hora el paciente deberá recibir la llamada protocolaria a partir de la fecha seleccionada previamente. Esta hora no es exacta y tiene un margen de +/- 15 minutos respecto a la hora seleccionada.

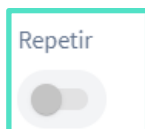
Es recomendable que la hora sea elegida por el propio paciente, dentro de las indicaciones médicas necesarias para cada protocolo, para mejorar la tasa de respuesta en las llamadas efectuadas.



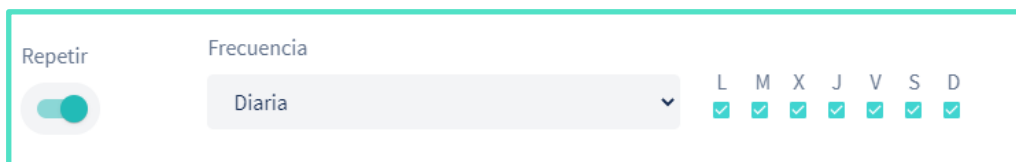
A screenshot of a dropdown menu. The title above the menu is "Hora". The menu itself is light gray and contains the text "Selecciona un rango de horas" followed by a downward-pointing chevron icon.

- *Repetir*

En caso de que se trate de una única llamada, de manera puntual, que no deba repetirse más adelante, este selector deberá estar en modo "apagado". Así, solamente se realizará la llamada en la fecha y hora indicadas previamente, sin ninguna repetición.



Por el contrario, si se desea realizar esta llamada de manera periódica, debe activarse la función “Repetir”. De este modo, aparecerán los dos últimos apartados adicionales que ayudarán a configurar la periodicidad de la llamada.



Primeramente se ha de seleccionar con qué frecuencia desea repetir la llamada. De esta manera se pueden encontrar las opciones:

- ❖ Diaria
- ❖ Semanal
- ❖ Quincenal
- ❖ Mensual

En caso de seleccionarse una periodicidad diaria, por defecto la llamada se configurará de lunes a viernes, pero los días son completamente personalizables, pudiendo seleccionar entre 2 y 7 días a la semana, para realizar la llamada. Esta llamada será siempre a la misma hora en todos los días seleccionados, por lo que si se desea configurar diferentes horarios para cada día, deberán configurarse llamadas diferentes en cada caso.

En las otras tres opciones (semanal, quincenal y mensual), solamente podrá ser elegido un día de la semana y éste será repetido con la frecuencia seleccionada, de tal forma que en caso de seleccionarse un martes y ser semanal, la llamada se efectuará cada martes, en caso de ser quincenal lo hará un martes de cada dos de manera alterna, y en caso de ser mensual, un martes de cada cuatro.

### **Guardar**

Cuando el perfil del paciente y al menos una llamada han sido configurados, éstos podrán guardarse en el sistema para iniciar el servicio de seguimiento telefónico. En caso de que faltaran datos necesarios para establecer correctamente esta configuración, el perfil del paciente así y/o sus llamadas protocolarias, no podrán guardarse, quedando sin establecer.

### Salir

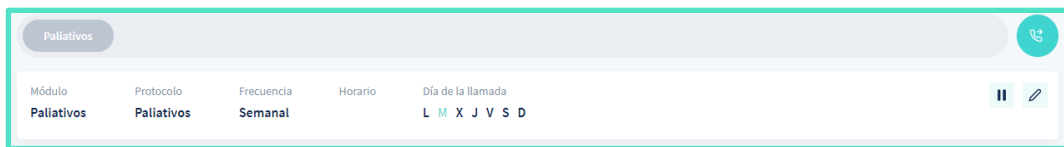
En la zona superior derecha de la ventana de *Nueva llamada* donde se realizan las acciones anteriormente descritas, aparece un aspa que permite cerrar esta ventana y devolver la acción a la pantalla anterior.



En caso de pulsarse para salir, los datos introducidos en *Nueva llamada* no quedarán registrados, debiendo repetirse todo el proceso y pulsar en el botón “Guardar” para ello.

### Añadir, editar y pausar llamadas

Si el paciente precisa recibir varias llamadas, bien sea de un mismo protocolo o diferentes, y/o que sea necesario, por su configuración, establecerlo en llamadas diferentes, podrá realizarse añadiendo más llamadas con el botón “Añadir llamada”.

En caso de que se desee pausar o editar una llamada, por el motivo que fuera, podrá hacerse a través del icono situado en la parte superior derecha de la caja correspondiente a la llamada en cuestión.



- El icono  permite pausar la llamada
- El icono  permite editar la llamada


## 4.7. Ficha del paciente

Cada paciente dispone de una pantalla personal donde se recogen tanto sus datos personales (junto con el responsable y el estado del paciente) como la información recogida en cada llamada que éste ha contestado, agrupadas por protocolos. En la parte superior se disponen los datos personales, información clínica y estadísticas, y en la parte inferior, el listado de las llamadas realizadas.

The screenshot shows the patient's profile page for 'Lucía Saavedra del Rey'. At the top, there are tabs for 'Paliativos' and 'Activo'. The patient's details include ID 6246401, gender 'Femenino', and address 'Planta hospitalaria'. The responsible person is 'María González Manso'. Clinical information includes 'Basal' and 'Fecha de inclusión 31 May 2021'. Statistics show 14 calls, 9 alerts, and 12 interventions. Below this is a table of calls with columns for 'Revisado', 'Fecha llamada', 'Intervenciones', 'Notas', and various clinical indicators like 'Bienestar general', 'Alimentación adecuada', 'Sueño adecuado', 'Visita Urgencias', 'Cambio medicación', 'Dolor', and 'Micción apropiada'.

Se verán dos iconos a la derecha del nombre para :

**Editar paciente: Causar baja o Activar paciente.**

- El icono  permite causar la baja del paciente. Se deberá seleccionar la causa de la baja que puede ser: Alta voluntaria, Reingreso, Exitus u Otros.

Pacientes > Lucía Saavedra del Rey María González Manso

**Lucía Saavedra del Rey** Activo

ID: 6246401 | Género: Femenino | Teléfono: +34625469640 | Responsable: María C Manso

Fecha de nacimiento: 01-01-1952 | Procedencia: Planta hospitalaria | Correo electrónico: -

Información clínica: Basal


Fecha de inclusión: 31 May 2021 | Días monitorizados: 164

Nº Llamadas: 14 | Nº Alertas: 9 | Nº Intervenciones: 12

Ver todas las estadísticas

Módulo	Protocolo	Frecuencia	Horario	Día de la llamada
Paliativos	Paliativos	Semanal		L M X J V S D

Revisado	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada
Fecha llamada	27 Sep 2021	20 Sep 2021	13 Sep 2021	06 Sep 2021	30 Aug 2021
Intervenciones	0	0	0	0	0
Notas	0	0	0	1	0
Bienestar general	Mejor	Mejor	Mejor	Mejor	Mejor
Alimentación adecuada	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

- El icono  permite volver a activar a un paciente que había sido previamente inactivado.

Pacientes > Lucía Puerta Calvillo María González Manso

**Lucía Puerta Calvillo** Exitus

ID: 1058005 | Género: Femenino | Teléfono: +34620522858 | Responsable: María González Manso


Fecha de nacimiento: 13-04-1940 | Procedencia: - | Correo electrónico: -

Información clínica: Basal

Fecha de inclusión: 18 Aug 2021 | Días monitorizados: 85

Nº Llamadas: 2 | Nº Alertas: 0


Ver todas las estadísticas

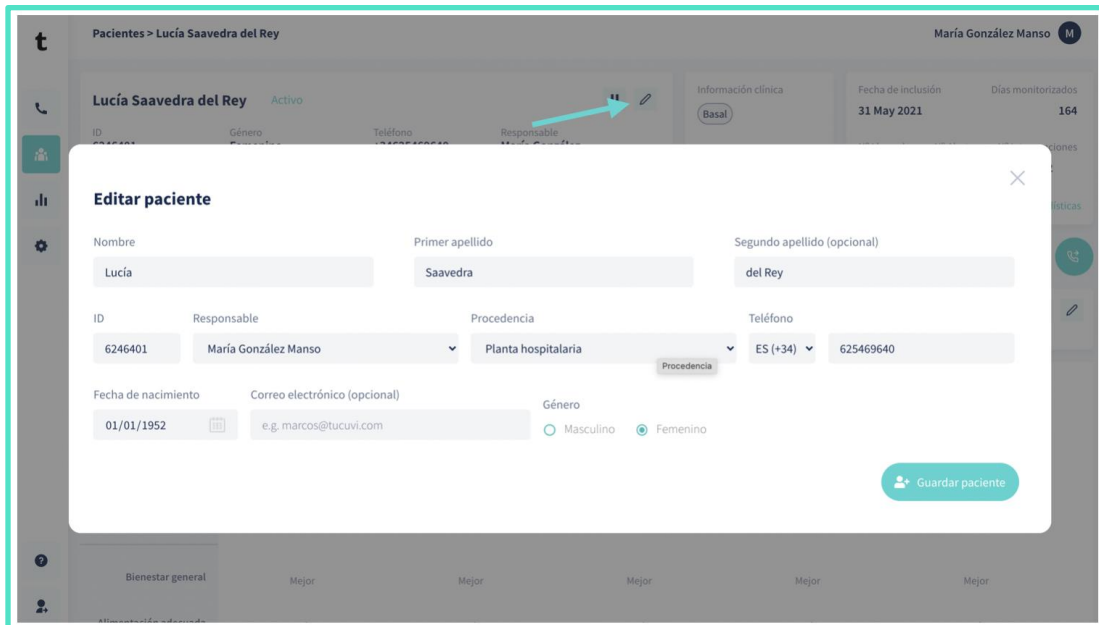


**¿Quieres activar de nuevo este paciente?**

A continuación tendrás que confirmar la reprogramación de llamadas, salvo las puntuales que habrá que realizarlo de forma manual.

Activar Cancelar

- El icono  permite editar al paciente.



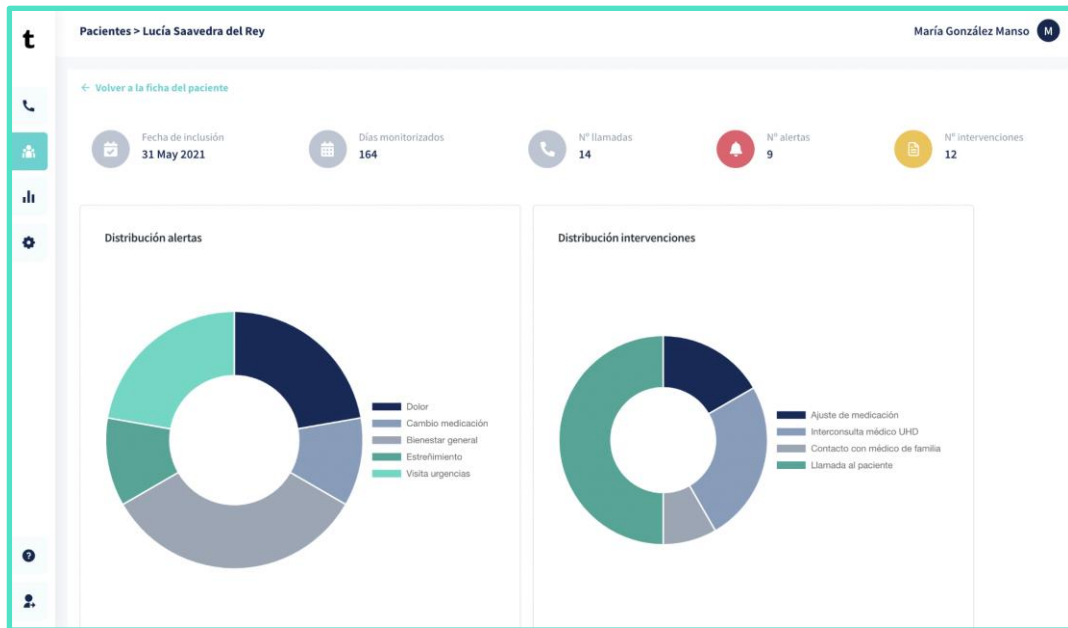
- Información clínica del paciente

The screenshot shows the 'Información basal' form, which is used to enter clinical data. It includes the following sections:

- FECHA DE DIAGNÓSTICO:** A date input field with a calendar icon.
- PATOLOGÍAS DIAGNOSTICADAS:** A section with a plus sign to add diagnoses.
- TRATAMIENTO:** A section with 'Fecha de inicio' (date input) and 'Tipo de tratamiento' (text input).
- + Añadir Tratamiento:** A button to add new treatments.
- TESTOSTERONA:** A section with 'Fecha medición' (date input) and 'Valor' (input field with '0').
- PSA:** A section with 'Fecha medición' (date input) and 'Valor' (input field with '0').
- PSA-NADIR:** A section with 'Fecha medición' (date input) and 'Valor' (input field with '0').

A 'Guardar' button is located at the bottom center of the form.

- Ver todas las estadísticas:



### Información de llamadas

Tras los datos del paciente se encontrará toda la información de las llamadas que ha recibido el paciente del asistente virtual, agrupadas por protocolos.

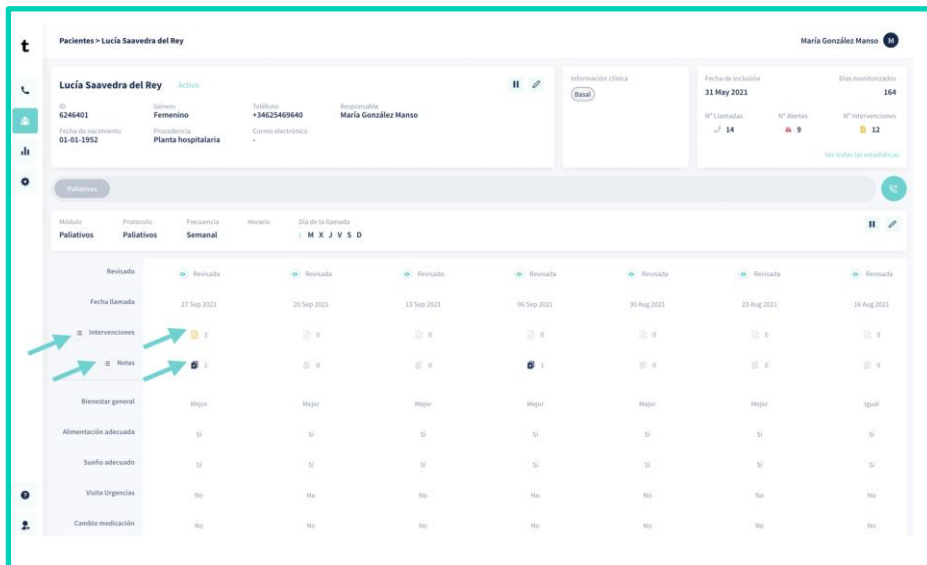
Se mostrarán los diferentes protocolos que se le han asignado al paciente en las llamadas programadas. Pulsando en cada uno de ellos se mostrará la información perteneciente a la programación de las llamadas (periodicidad de la llamada, días de la semana y la hora) y a continuación todas las llamadas realizadas siguiendo este protocolo.

A la izquierda se podrán ver indicadores relacionados con esa llamada: si está revisada o no, fecha de llamada, notas añadidas e intervenciones que ha realizado el responsable tras recibir la información de la llamada y síntomas monitorizados en el protocolo escogido, los síntomas que ha

presentado el paciente durante la llamada.

#### 4.7.1. Alertas

Detectar posibles alertas es el principal objetivo de las llamadas al paciente. Por ese motivo, en el



desarrollo de los protocolos, junto con los responsables de los mismos, se han definido una serie de alertas.

Dentro de cada protocolo, existen valores o sintomatología que al detectarse o al variar de ciertos límites predefinidos, serán catalogados como alerta.

Dicha alerta puede ser definida según su nivel de gravedad: bajo, medio o grave y se clasificará por colores:




Solo podrá modificar el nivel de gravedad de la alerta, el responsable de la unidad.

Dentro de la ficha del paciente, en la información de la llamada, encontraremos resaltado en color rojo, morado o azul y con su icono correspondiente el indicador que ha saltado como alerta.

Tras ello el facultativo podrá tomar las medidas necesarias sobre el paciente, a la vez de anotar las intervenciones pertinentes y marcar como revisada la llamada.

#### 4.7.2. Revisión de llamadas


Una vez realizada la llamada al paciente, el profesional debe revisar dicha llamada. Para ello debe entrar en la ficha del paciente, localizar la llamada y revisar todos los indicadores que el paciente ha ido respondiendo durante el transcurso de la llamada.

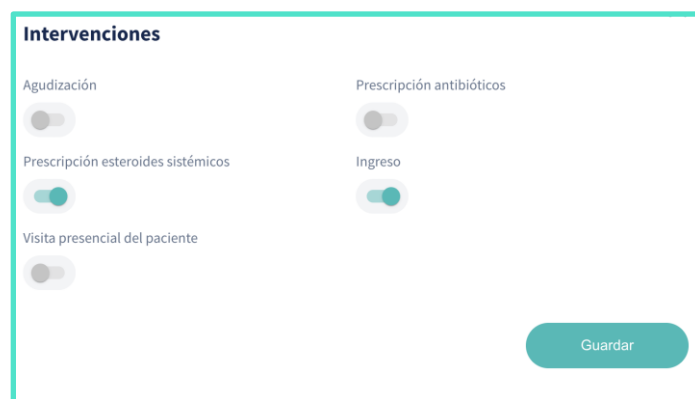
Una vez revisados todos los indicadores de la llamada, el profesional debe pulsar el botón  que marcará la llamada como revisada. Ese mismo botón cambiará a un tono grisáceo, al igual que el resto de la llamada, indicándose como revisada, y tras ello, en función de los resultados, el facultativo podrá tomar las medidas necesarias.



### 4.7.3. Intervenciones

En la columna izquierda de cada llamada, se podrá observar el indicador de *Intervenciones*.

Pulsando este botón  en cada llamada, se abrirá una pequeña ventana, en ella se encontrarán unos campos de observaciones específicos al protocolo con el que se ha desarrollado la llamada, y el facultativo podrá completar las intervenciones que vea necesarias en función de los resultados obtenidos en los indicadores.



## 4.8. Modificar paciente

Dentro de la vista personal de cada paciente, en la parte derecha de la pantalla, aparecen unas

acciones que permiten la modificación del paciente, entre ellas **Editar paciente**.

**Juan Sancho Romero** Activo

ID 4648792	Género Masculino	Teléfono +34654683785	Responsable María González Manso
Fecha de nacimiento 15-07-1951	Procedencia Consulta	Correo electrónico -	

Pulsando sobre ese botón se despliega una pantalla similar a la de *Añadir paciente*, que permite modificar los datos del paciente en el sistema, tanto los datos de contacto como la edición de las llamadas establecidas. Los campos a completar son los mismos que en el apartado 4.5. *Añadir paciente*.

**Editar paciente**

Nombre: Juan | Primer apellido: Sancho | Segundo apellido (opcional): Romero

ID: 4648792 | Responsable: María González Manso | Procedencia: Consulta | Teléfono: ES (+34) 654683785

Fecha de nacimiento: 15/07/1951 | Correo electrónico (opcional): e.g. marcos@tucvul.com | Género:  Masculino  Femenino

**Guardar paciente**

## 4.9. Baja de paciente

En la parte derecha de la vista del paciente, a la derecha de Editar paciente, se encuentra el botón **Causar baja**. Pulsando este botón se abrirá una pequeña pantalla que permite dar de baja al paciente en el sistema, y en la que se indicará el motivo por el cual se produce la baja (e.g: alta voluntaria, reingreso, exitus, etc).

**Juan Sancho Romero** Activo

ID: 4648792 | Género: Masculino | Teléfono: +34654683785 | Respons: María G Manso

Fecha de nacimiento: 15-07-1951 | Procedencia: Consulta | Correo electrónico: -

**Causar baja por:**

- Alta voluntaria
- Reingreso
- Exitus
- Otros

**Causar baja**

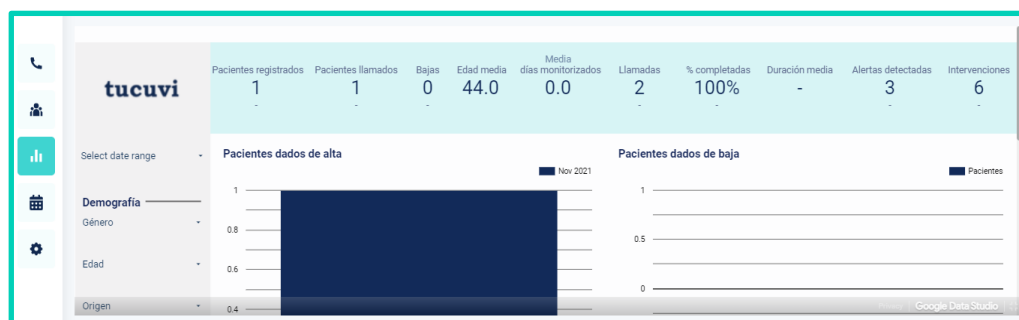
Información clínica: Basal

Módulo: Paliativos | Protocolo: Paliativos | Frecuencia: Semanal | Horario: L M X J V S D | Día de la lla: L M X J V S D

voluntaria, reingreso, exitus, etc).

## 4.11. Estadísticas de pacientes

La pantalla de Estadísticas muestra información sobre pacientes, llamadas, alertas e intervenciones durante un período de tiempo. A la izquierda de la pantalla se encuentran una serie de filtros para seleccionar un período de tiempo, las características demográficas de los



pacientes y las características de las llamadas de las cuales se quiera obtener la información.

## 4.12. Calendario

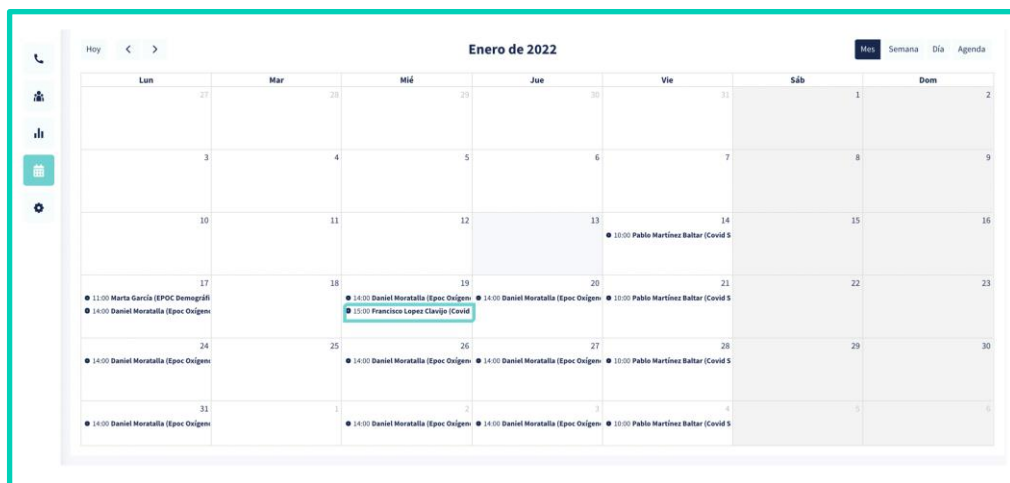
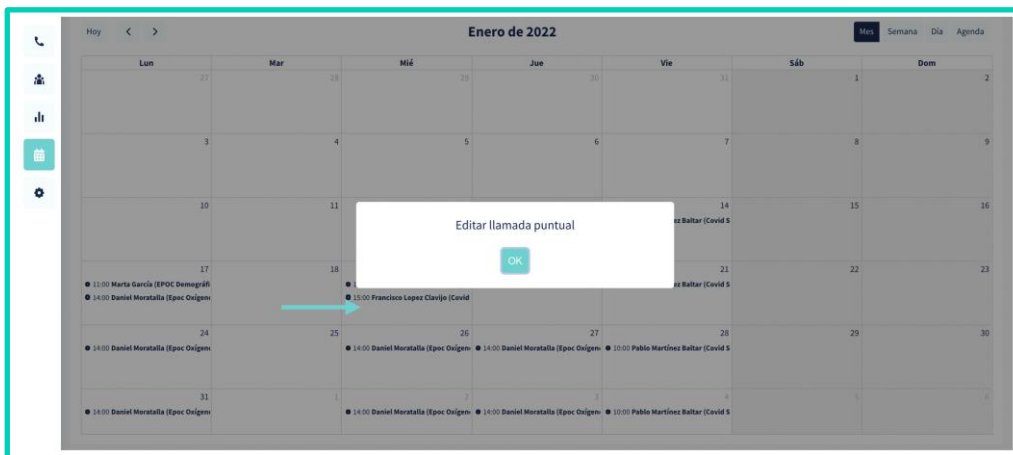
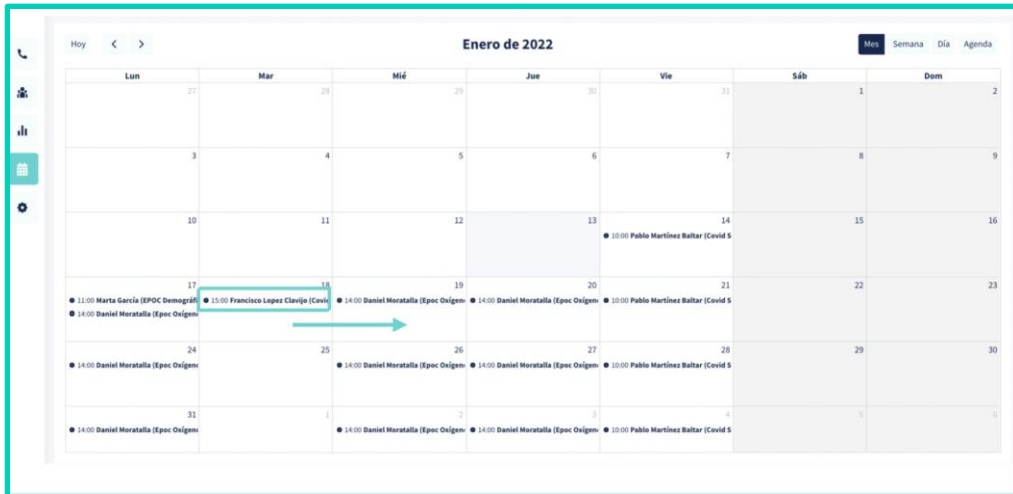
En la pantalla Calendario se muestran todas las llamadas programadas para los pacientes.



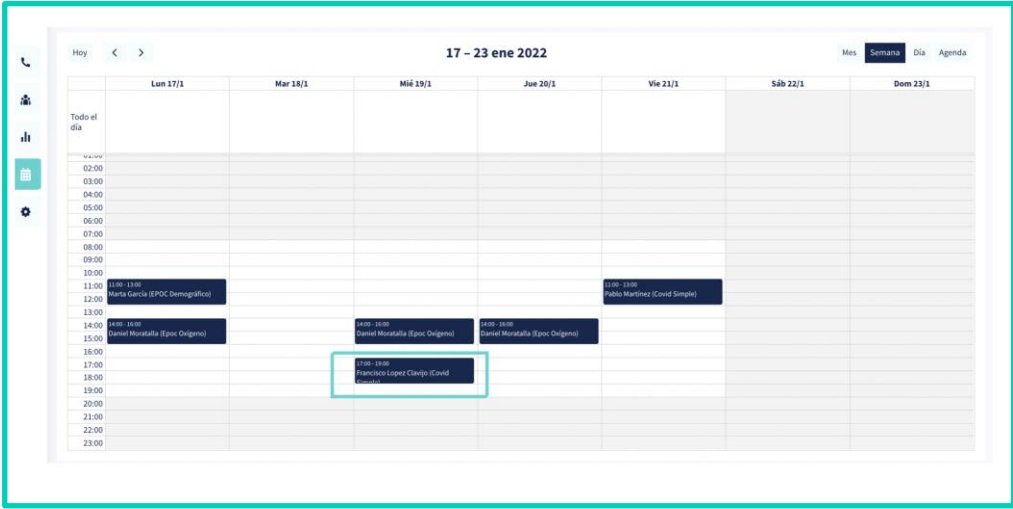
Además de visualizar las llamadas, se pueden re-agendar desde el propio calendario, teniendo en cuenta el tipo de llamada:

- Llamadas puntuales. Para re-programar una llamada puntual, se debe arrastrar la llamada deseada, con el cursor, al día elegido.

Por ejemplo, la siguiente llamada estaba en el día 18 de enero y se cambia para el 19:

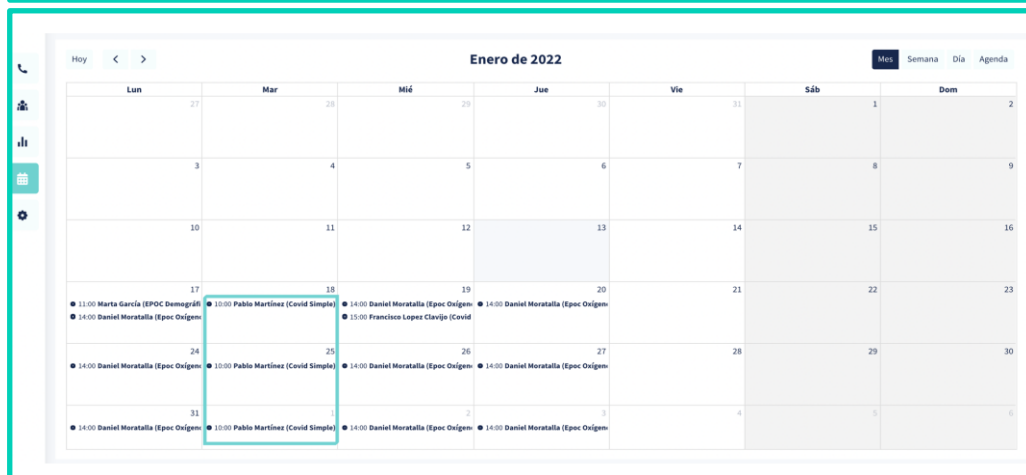


Para cambiar la hora de la llamada de la llamada, se hace desde la vista de semana o día dentro del rango horario permitido (se verá con un fondo blanco). Se hace como en el siguiente ejemplo:



- **Llamada periódica.** Una llamada periódica puede ser semanal, quincenal o mensual y en el calendario se puede mover una en específico o todas las que están programadas. En el siguiente ejemplo, se quiere mover una llamada semanal que está los viernes a los martes:

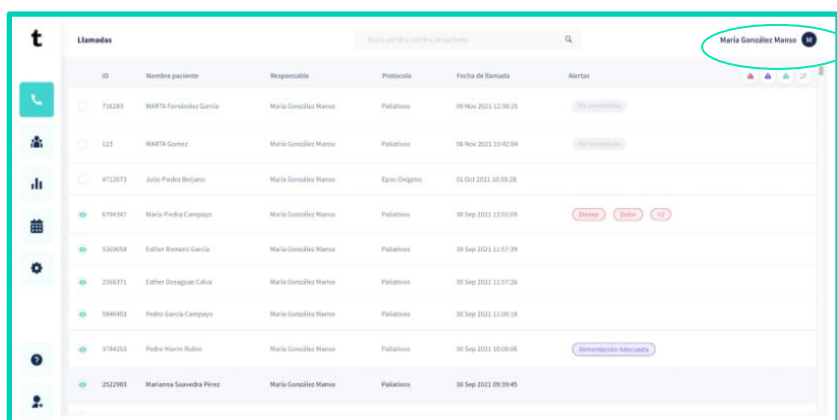




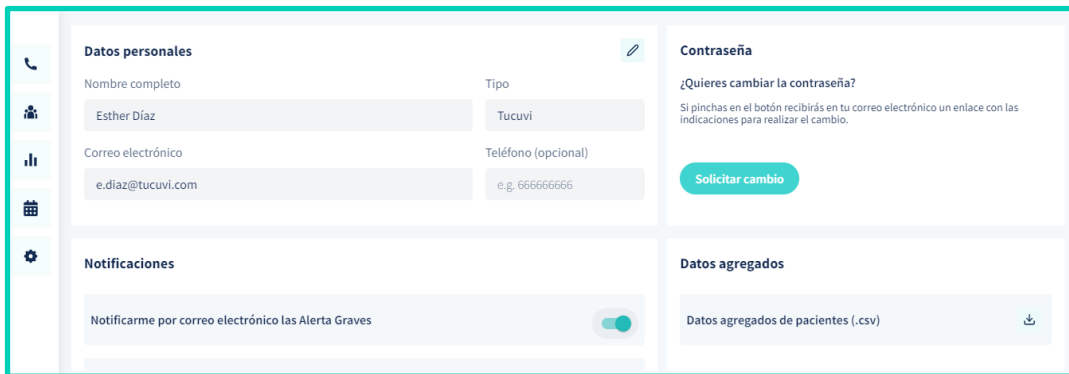
- **Llamadas diarias.** Las llamadas diarias no se pueden re-programar desde el calendario, para moverla de día y/u hora, tendrás que hacerlo desde la ficha de paciente. Una vez dentro de la ficha de paciente, puedes editar la llamada y automáticamente se verán reflejados los cambios en el calendario.


#### 4.13. Perfil del profesional

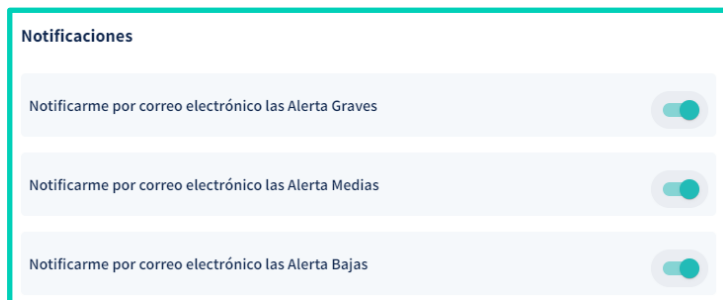
En la parte superior derecha se encuentra el icono para acceder al perfil personal del profesional.



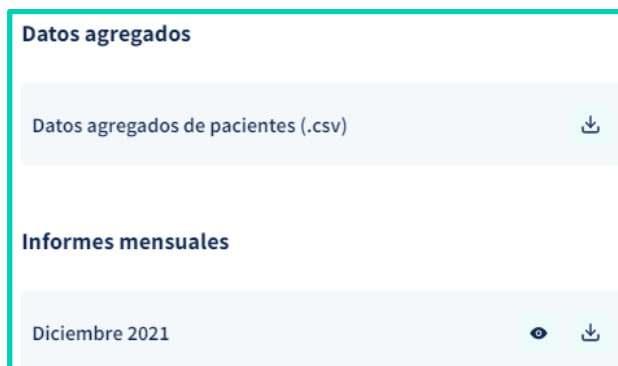
Una vez dentro del perfil, se encuentran los siguientes apartados:



- **Datos personales:** nombre completo, tipo de profesional, correo electrónico y número de teléfono (opcional). Los datos pueden editarse pulsando en el icono  .
- **Contraseña.** En este apartado puede solicitarse un cambio de contraseña pulsando sobre el botón azul “Solicitar cambio”.
- **Notificaciones.** En este apartado, se pueden configurar las notificaciones que llegan al correo electrónico.



- **Datos agregados.** En este apartado pueden descargarse los datos agregados de pacientes (como archivo .csv) y visualizar y descargar los informes mensuales. Estos informes contienen toda la información de la actividad realizada durante el mes.



#### 4.14. Ayuda

En la pantalla de Ayuda encontrarás toda la información relativa a la plataforma, con documentos explicativos, tanto de los protocolos de seguimiento con los pacientes en la plataforma, como escalas utilizadas en algunos protocolos, u otros documentos que puedan servir de utilidad para el uso de la plataforma.

A continuación se encuentra un apartado con videos sobre el funcionamiento de la plataforma, explicando las diferentes funcionalidades.

## 5. Solución de problemas

En caso de mal funcionamiento:

- Pare inmediatamente de utilizar los dispositivos.
- Intente identificar o eliminar la causa usando la descripción en esta sección
- Si no es posible identificar o eliminar la causa usando este documento, deje de utilizar la plataforma y llame al servicio técnico de Tucuví (ver Sección XX al final de este documento).

### 5.1. Troubleshooting

A continuación vamos a listar una serie de errores comunes que imposibilitan el buen funcionamiento de la plataforma:





- Disponer de una versión vieja de la plataforma, por tanto las mejoras o nuevas funcionalidades no estarán disponibles y podrían ocasionar problemas. Siempre que se vaya a utilizar la plataforma se debe ingresar el link nuevamente en una pestaña nueva del navegador, de esta manera nos aseguramos siempre tener la última versión de la plataforma.
- La plataforma está diseñada para un funcionamiento web, por tanto si se accede desde un dispositivo móvil, la visualización de las pantallas y algunas funcionalidades pueden verse afectadas. Por ello no recomendamos el uso de la plataforma desde un dispositivo móvil.
- Utilización de un navegador diferente a Google Chrome. Para un buen desarrollo de la plataforma recomendamos la utilización del navegador web Google Chrome, cualquier otro navegador puede ocasionar errores durante su funcionamiento.
- Conexión a internet, se debe estar conectado a una red debido a que el acceso a la plataforma es a través de un navegador web. Sin conexión a internet el acceso a la plataforma no será posible.
- Una mala conexión a internet puede causar problemas en algunas funcionalidades. La carga de los datos, así como algunas funcionalidades que provoquen una modificación de datos, se verá afectada si la conexión no es suficiente.

Recomendable la utilización de la plataforma con un equipo debidamente conectado y revisada la velocidad de conexión.

- Error en la detección de las alertas en los indicadores, que notifiquen como alerta un indicador

que no debería estar catalogado como alerta, o por el contrario, no notificar una alerta a un facultativo evitando la actuación inmediata del mismo. Si ocurre en algún momento del seguimiento de cualquier paciente debe notificarse a los responsables y al equipo de Tucuvi para la revisión inmediata.

## 6. Símbolos en el etiquetado

Símbolo	Explicación
	Fabricante y fecha de versión de software
	Consulte el manual de instrucciones
	Marcado CE producto sanitario
	Identificador único de usuario

## 7. Avisos legales

En cumplimiento con el deber de información recogido en artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), el propietario de la plataforma, le informa de lo siguiente:

### 7.1. Exención de responsabilidad

La plataforma se presenta como una ayuda para el seguimiento de pacientes. En este sentido, no se hace responsable del diagnóstico final de los mismos, ni de posibles alteraciones de su estado de salud durante el seguimiento.

### 7.2. Datos personales

Denominación social: Tucuvi Care, S.L

NIF: B95969705

Domicilio: C/Hermosilla 48 1D 28001– Madrid

## 8. Contacto con el fabricante



Tucuvi Care, S.L.

Calle Hermosilla 48 1D, 28001, Madrid, España

+34 617759326 / +34 692547670

soporte@tucuvi.com