

# tucuvi



## **Manual Do Utilizador Tucuvi Health Manager (THM)**

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

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

© Tucuvi 2021



# Índice

<b>1. Introdução</b>	<b>4</b>
1.1. Advertências e precauções	4
1.2. Previsão de uso	4
<b>2. Conformidade de uso</b>	<b>5</b>
<b>3. Instalação e desinstalação</b>	<b>5</b>
3.1. Procedimento de instalação	5
3.2. Procedimento de desinstalação	6
<b>4. Funções avançadas</b>	<b>6</b>
4.1. Iniciar sessão	6
4.2. Alteração de palavra-passe	7
4.3. Lista de chamadas	8
4.4. Lista de pacientes	11
4.5. Adicionar paciente	12
4.6. Estabelecer chamadas	15
4.7. Ficha do paciente	19
4.8. Modificar paciente	24
4.9. Baixa do paciente	25
4.11. Estatísticas de pacientes	25
4.12. Calendário	26
4.13. Perfil do profissional	29
4.14. Ajuda	30
<b>5. Solução de problemas</b>	<b>30</b>
5.1. Troubleshooting	31
<b>6. Símbolos nas etiquetas</b>	<b>31</b>
<b>7. Avisos legais</b>	<b>32</b>
7.1. Isenção de responsabilidade	32
7.2. Dados pessoais	32
<b>8. Contactar com o fabricante</b>	<b>34</b>

# 1. Introdução

TUCUVI HEALTH MANAGER é um sistema que permite realizar, mediante chamadas telefônicas automáticas, protocolos de seguimento a pacientes previamente definidos por profissionais de saúde, analisar as conversas com os pacientes e classificar as suas respostas de acordo com os protocolos, identificando indicadores relevantes para os profissionais que podem derivar em uma ação da sua parte. A plataforma web permite aos profissionais escolher que protocolos utilizar com os seus pacientes e definir a frequência da sua realização. Por outro lado, permite visualizar as respostas dos mesmos, tanto de forma individual por paciente com os indicadores consequentes (caso existam), como de forma conjunta por grupos de pacientes. Também facilita a anotação de intervenções por parte dos profissionais derivadas da visualização do resultado das chamadas; p. Ex. Na chamada o paciente registou que tem uma saturação de oxigénio menor que 90% e essa visualização derivou numa chamada por parte da equipa de enfermagem.

Recomendamos ler com atenção este manual antes de começar a utilizar o produto. Por favor, leia atentamente as precauções com símbolos para assegurar-se de que o dispositivo se utiliza nas melhores condições e com total segurança.

## 1.1. Advertências e precauções

Não se recomenda a inclusão na plataforma de pacientes com problemas de audição ou surdos, ou com problemas derivados da fala, pois o seguimento telefónico pode ver-se altamente afetado.

Não se recomenda a inclusão na plataforma de pacientes com problemas mentais, salvo em protocolos definidos especificamente para estas patologias.

## 1.2. Previsão de uso

A plataforma permite visualizar o seguimento de distintos protocolos previamente designados pela equipa Tucuvi e os profissionais de saúde, portanto, funciona de maneira agnóstica à patologia.

O profissional responsável deve escolher o protocolo adequado para cada paciente no momento da sua inclusão, assim como a frequência (pontual ou periódica) das chamadas telefônicas. Uma vez comece o seguimento, poderá visualizar as respostas do utilizador previamente classificadas, assim como os sinais de alerta detetados.

Para protocolos de seguimento periódicos, o profissional de saúde deverá pausar/finalizar o seguimento quando seja necessário através da plataforma.

## 2. Conformidade de uso

A utilização deste dispositivo está reservada a facultativos, ou para ser utilizada sob o seu controlo. Qualquer uso inapropriado está proibido.

O utilizador deve:

- Não modificar o software.
- Proteger os pacientes, terceiras partes, outros operadores, assistentes e a si mesmo de qualquer perigo

O utilizador deve comprovar a segurança da sessão e as condições dos dispositivos antes de cada uso. Nesse sentido, deve verificar que está conectado com a sua conta pessoal e que tem acesso aos seus pacientes, assim como terminar a sessão quando termine de utilizar a plataforma, evitando assim que terceiros possam ter acesso aos dados dos pacientes, assim como à modificação do seguimento dos mesmos.

## 3. Instalação e desinstalação

O acesso à plataforma faz-se através de um navegador web, utilizando sempre o navegador Google Chrome com as respetivas credenciais, pessoais e intransmissíveis.

### 3.1. Procedimento de instalação

#### 3.1.1. Instalação do Google Chrome

Para a instalação do Google Chrome, navegador web gratuito, o profissional deve comprovar primeiro se é compatível com o seu sistema operativo e se cumpre os requisitos do sistema. À continuação pode proceder à instalação do navegador.

- Instalação Chrome Windows
  1. Descarregue o arquivo de instalação
  2. Clique em Executar ou Guardar

Abra o Chrome, quando este processo seja finalizado.

- Instalação Chrome Mac
  1. Descarregue o arquivo de instalação
  2. Abra o arquivo "googlechrome.dmg".
  3. Na janela que se abre, procure o Chrome
  4. Arraste o Chrome para a pasta Aplicações
  5. Abra o Chrome
- Instalação Chrome Linux

1. Descarregue o arquivo de instalação;
2. Para abrir o conteúdo, clique em Aceitar;
3. Faça clique para Instalar o conteúdo.

Recomenda-se ter sempre a última versão do Google Chrome atualizada para um funcionamento correto da plataforma, a última versão atualizada é 87.0.4280.

### **3.1.2. Credenciais**

O profissional deverá aceder à plataforma utilizando as suas credenciais pessoais (email e palavra-passe), outorgadas por Tucuvi. Depois do primeiro acesso, o usuário deverá alterar a palavra-passe. Esta deverá ter um mínimo de 8 caracteres, incluindo 1 número e um símbolo especial (.,\_ -;? !\*{}).

## **3.2. Procedimento de desinstalação**

Quando seja necessário eliminar o acesso de um profissional, deverá contactar com Tucuvi, que procederá a eliminar as suas credenciais de forma permanente.

## **4. Funções avançadas**

A continuação detalharemos todas as funcionalidades e vistas que contém a plataforma, para ajudar a um melhor e mais eficiente funcionamento do sistema.

### **4.1. Iniciar sessão**

Para poder aceder à plataforma o profissional deve iniciar sessão com as credenciais designadas por Tucuvi. As credenciais de cada profissional irão ser geradas uma vez o responsável da equipa médica lhes faça saber, indicando o nome e apelidos do facultativo e o correio eletrónico com que terá acesso à plataforma.

Tucuvi vai dar alta do seu e-mail e palavra-passe associados no sistema de autenticação. Esses dados enviar-se-ão ao profissional para notificar-lhe que tem acesso à plataforma desde esse instante, e recordar que depois do primeiro acesso deverá alterar a palavra-passe como indicado no 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. Alteração de palavra-passe

Como indicado no apartado anterior, depois do primeiro acesso à plataforma, verificando a validade das suas credenciais, o profissional deverá modificar a palavra-passe.

Para realizar a alteração da palavra-passe, no ecrã de Início de Sessão, há que clicar em “**Cambiar**

**Cambio de contraseña**

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

e.g.: marcos@tucuvi.com

[Iniciar sesión](#)

**Enviar enlace**

**contraseña”**, e vai abrir um formulário para restabelecer a palavra-passe.


Nesse formulário deve introduzir o correio eletrónico e as credenciais de acesso e clicar em **Enviar enlace**.

O profissional receberá um correio eletrónico com um link onde poderá criar a nova palavra-passe. Esta deverá ter um mínimo de 8 caracteres, incluindo 1 número e um símbolo especial (.,\_-;¿?|\*{}). Uma vez criada a nova palavra-passe, as credenciais serão alteradas imediatamente, permitindo o acesso à plataforma ao iniciar sessão com as novas credenciais.

### 4.3. Lista de chamadas

O ecrã de Chamadas é o ecrã principal ao qual se chega uma vez verificado o acesso ao painel de controlo. Este ecrã permite ver todas as chamadas realizadas através do sistema e mostram-se as respondidas às perguntas estabelecidas segundo o protocolo, total ou parcialmente, ordenadas por defeito de mais a menos recente e as não respondidas. Pode filtrar tanto as chamadas que tiveram alertas e o nível de gravidade das mesmas, como chamadas que foram atendidas.

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 Hiarro Rubio	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 10:00:06	Alimentación Adorada
2522901	Mariama Saavedra Pérez	María González Manso	Paliativos	30 Sep 2021 09:39:45	

As chamadas têm duas maneiras de aparecer na lista, em função de que tenham sido verificadas por algum facultativo ou não. No primeiro caso, indica-se que a chamada não foi verificada, já que à esquerda do ID, não aparece nenhum ícone. No segundo caso aparece o ícone , que indica que a chamada já foi verificada.

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

A situação ideal é que todas as chamadas sejam atendidas com a maior antecedência possível, e assim que isto se faça, que sejam marcadas como verificadas no sistema.

Na parte central, por cima da lista de chamadas, aparece uma barra de pesquisa que permite localizar as chamadas através de um ID clínico ou do nome de um paciente. A lista de chamadas



que aparece mostrará as chamadas que coincidem com os dados proporcionados.

A lista de chamadas mostra diferentes tipos de informação ordenada por colunas. Cada uma destas colunas é descrita a continuação:

- **ID:** Este dado é introduzido manualmente no momento do registo do paciente no serviço, no primeiro campo requerido no apartado de Dados Pessoais.
- **Nome e apelidos do paciente:**  
Esta coluna indica o nome e apelidos do paciente que recebeu esta chamada. Dado que pode dar-se a situação de haver mais que um paciente com esta informação idêntica, recomenda-se o uso do campo ID Clínico para verificar a identidade.
- **Responsável:**  
Mostra o facultativo responsável do paciente seguindo o protocolo a que corresponde a chamada, depois das chamadas, serão enviadas ao responsável as respetivas alertas detetadas via e-mail. Será sempre um e-mail por chamada, incluindo neste todas as alertas que tenham sido detetadas.
- **Módulo:**  
Corresponde ao protocolo a que o paciente respondeu na chamada em questão. Cada protocolo tem uma série de perguntas e comportamentos definidos que se especificam na secção correspondente do manual.
- **Data de chamada:**  
Indica a data e a hora nas quais se realizou a chamada ao paciente.
- **Alertas:**  
Esta coluna mostra todas os alertas que tenham sido detetadas em cada chamada. Estes alertas são específicos para cada protocolo (e/ou módulo). Em cada chamada mostram-se dois

alertas e, se há mais, aparecem agrupados como “+ número”. A cor do alerta indicará o nível de gravidade pré-definido pelo responsável da unidade.

	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 todos os alertas, coloque o cursor sobre o “+ número”, e vai abrir uma pestana com todas as alertas.

Ocasionalmente, vários protocolos podem partilhar um ou mais alertas, pelo que chamadas de diferentes protocolos podem mostrar o mesmo sinal de alerta. Além disso, existe a possibilidade de que os parâmetros definidos para fazer saltar esse alerta sejam diferentes de um protocolo para

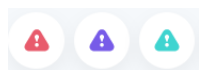
	9462509	Irene Hierro Porto	María González Manso	EPOC	28 Sep 2021 12:04:45	Tos	Ruidos Pecho	+5	
	8097500	Marcelo Dosaguas González	María González Manso	EPOC	28 Sep 2021 11:49:5	Tos	Ruidos Pecho	CAT	
	5812896	María Rubio González	María González Manso	EPOC	28 Sep 2021 11:48:4	Dolor Pecho	Medicación Rescate	Bienestar General	Presión Pecho

outro.


- **Filtros:**

Por defeito, mostram-se todas as chamadas dos pacientes, mas permite-se selecionar uma ou mais opções e limitar assim os resultados às chamadas dos pacientes com os filtros determinados.

- Chamadas com alertas: ao clicar em qualquer dos três ícones de alerta



, aparecem apenas as chamadas em que se detetaram esses alertas. O ícone de cor vermelho corresponde aos alertas graves, o roxo aos alertas médios e o azul aos alertas baixos.

- Chamadas não atendidas: ao pulsar o ícone , oculta as chamadas que não foram atendidas (visualizando apenas aquelas chamadas que si foram atendidas).

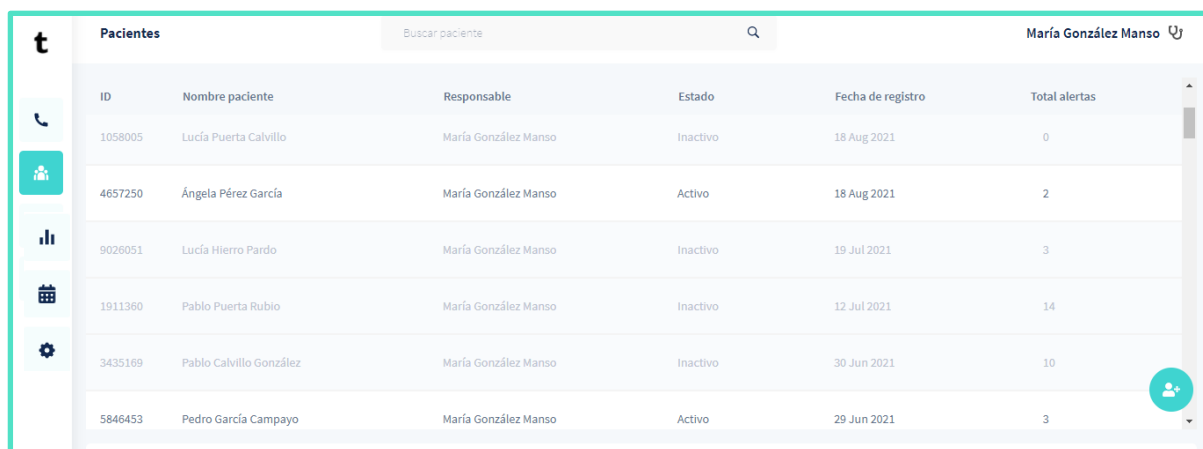
- **Eliminar filtros**

Se ativou um ou mais filtros na lista de chamadas, pode desativá-los voltando a clicar nos

mesmos ícones.

## 4.4. Lista de pacientes

O ecrã de Pacientes agrupa e mostra todos os pacientes registados em pelo menos um dos protocolos no serviço. Os pacientes aparecem ordenados mostrando os adicionados recentemente



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

na parte superior, mostrando os clientes mais antigos no final.

Na parte central, sobre a lista de pacientes, aparece uma barra de pesquisa que permite localizá-los através do nome, apelidos ou ID. A lista de pacientes que aparecerá mostrará os coincidentes com os dados proporcionados.

A lista de pacientes dispõe-se de uma maneira semelhante à das chamadas, mas mostra informação diferente, ainda que também ordenada por colunas. Algumas, são comuns à lista de chamadas, mas outras são específicas deste apartado.

- *ID*

Este dado introduz-se manualmente no momento do registo do paciente no serviço, no primeiro campo requerido no apartado de Dados Pessoais.

- *Nome e apelidos*

Esta coluna indica o nome e apelidos do paciente. Dado que possa dar-se a situação de haver mais que um paciente com esta informação idêntica, recomenda-se o uso do campo ID para verificar a identidade.

- *Responsável*

Mostra o facultativo responsável pelo paciente no momento da consulta. O facultativo responsável de um paciente sempre será aquele que efetua o seu registo no painel de controlo e não poderá ser modificado exceto se esta ação a realiza o responsável do protocolo em questão.

- *Estado*

Indica se o paciente se encontra ativo (e, portanto, se recebe chamadas) ou inativo nesse momento. Na plataforma poderá ver-se o estado dependendo da cor da coluna: se está em cinzento claro significa que já não se encontra ativo.

- *Data de registo*

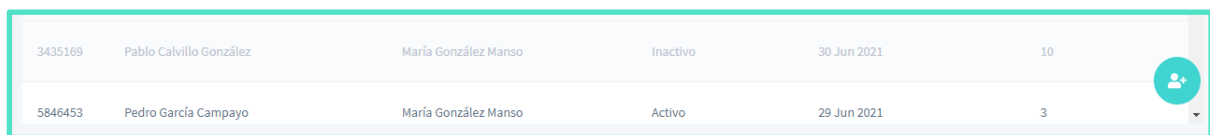
Mostra a data na que se deu por primeira vez o registo do paciente no painel de controlo, pelo que permite conhecer a antiguidade do paciente no sistema.


- *Total alertas*

Esta coluna mostra o total de alertas que foram detetados em todas as chamadas realizadas com cada paciente, tanto do total de protocolos que o mesmo tenha ativos no momento, como os protocolos que tenha tido ativos no passado, mas já não continuem nesse mesmo estado.

## 4.5. Adicionar paciente

Para criar um novo paciente, há que seleccionar o ícone de “añadir paciente” e preencher os dados. Uma vez terminado, guarde o paciente e este já fica registado na plataforma.



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

Pulsando sobre esse botão abre-se uma pequena janela que permite introduzir os dados de um

novo paciente no sistema e assim poder registar o mesmo por primeira vez.

Nesta nova janela distinguem-se vários apartados que descrevem de seguida:

- **Dados pessoais**

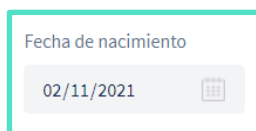
Os primeiros dados que se devem preencher correspondem aos dados pessoais do paciente, que incluem o nome e apelidos, data de nascimento, género, telefone de contacto e correio eletrónico (opcional). Estes dados serão comuns a todas as chamadas e protocolos que se ativem para o paciente.

- **Nome e apelidos.** Cada um de estes campos aparece diferenciado e devidamente identificado. Será necessário completar os três campos corretamente. Ainda que, posteriormente, os três campos se mostram unificados, solicitam-se por separado para que, em caso de dúvida sobre a ordem ou conformação do nome ou dos apelidos se possa

consultar sem equívocos.

- **Data de nacimiento.** Esta informação pode colocar-se de forma manual através do teclado no formato dd/mm/aaaa, ou também, utilizando o calendário adjacente para seleccionar a

data correspondente no mesmo.



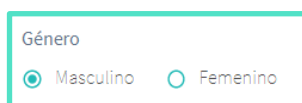
Fecha de nacimiento  
02/11/2021

- **Telefone.** Deve indicar o número de telefone onde o paciente deseja ser contactado para receber as chamadas correspondentes ao seu protocolo. É recomendável que corresponda a uma linha à qual o paciente tenha acesso facilmente e que o dispositivo seja de fácil manutenção para o mesmo. Isto minimiza os possíveis erros durante a chamada, como desconexões imprevistas ou não saber atender a chamada. A linha deve estar operativa e deverá permanecer assim durante toda a duração do uso do sistema para poder cumprir os objetivos pretendidos.



Teléfono  
ES (+34) e.g. 617528459

- **Género.** Durante a chamada utilizar-se-ão adjetivos e pronomes de género. Deve seleccionar aquele com que o paciente se identifique para poder personalizar a chamada em cada caso.



Género  
 Masculino  Femenino

- **ID**

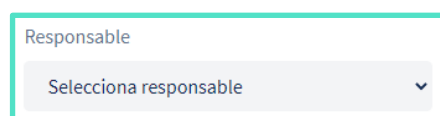
O ID Clínico é único, pessoal e intransmissível de cada paciente. Corresponde ao código de historial clínico associado ao paciente na base de dados do próprio centro hospitalar e deve introduzir-se manualmente no momento do registo do utilizador.



ID  
e.g. 239485

- **Responsável**

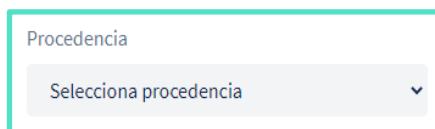
Nesta opção aparece marcado por defeito o facultativo que está a realizar o procedimento de registo do usuário.



Responsable  
Selecciona responsable

- *Origem*

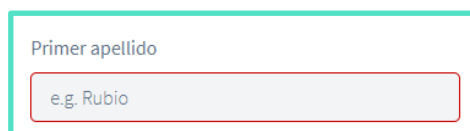
Neste campo o profissional deve indicar a origem deste novo paciente.



Procedencia

Selecciona procedencia ▼

É necessário completar todos os campos obrigatórios. Caso algum esteja incompleto, este campo estará sinalizado a vermelho e não poderá guardar os dados do paciente.



Primer apellido

e.g. Rubio

Quando todos os dados estejam introduzidos corretamente, o último passo é guardar o paciente.



Primer apellido: Díaz

Segundo apellido (opcional): e.g. Rubio

Procedencia: e.g. Manso | Consulta

Teléfono: ES (+34) | 697339170

Correo electrónico (opcional): dlope@hotmail.com

Género:  Masculino  Femenino

**Guardar paciente**

#### 4.6. Establecer llamadas

Para poder establecer un protocolo de llamada a un paciente, deve seleccionar o paciente, entrando na sua ficha de paciente (Descrito no apartado 4.7. Ficha de paciente). Uma vez esteja nesta janela, deve pulsar o ícone de chamada.

A configuração de cada chamada contém uma variedade de campos que é necessário completar para poder registrar a chamada no sistema e, posteriormente, proceder a realizá-la.

Dependendo do protocolo, este campo pode ter um número de secções diferentes. Assim, para cada chamada a configurar mostram-se de maneira individual as seguintes secções:

- **Módulo**

Campo necessário para especificar sobre o protocolo. Ocasionalmente, módulos distintos podem ter perguntas semelhantes, mas a definição dos alertas pode não ser idêntica em ambos os casos, pelo que devemos escolher o módulo que mais se ajuste a cada caso.

- **Protocolo**

Para cada módulo, há uma variedade de protocolos associados. Ocasionalmente, protocolos distintos contêm perguntas semelhantes, mas a definição dos alertas pode não ser idêntica em ambos os casos.

Protocolo

Selecciona un protocolo ▼

- **Data de início (Desde)**

Apresenta-se em formato de data, precedido pela palavra “desde”. Indica a partir de que data se realizará a primeira chamada para iniciar o serviço de atenção telefónica, com a mesma data incluída. Assim sendo, é necessário que a data seja sempre presente ou futura, nunca passada.

Esta informação pode colocar-se de forma manual através do teclado no formato dd/mm/aaaa, ou também, utilizando o calendário adjacente para seleccionar a data correspondente no mesmo.

Desde

02/11/2021 

- **Hora**

Esclarece a que horas o paciente deverá receber a chamada de protocolo a partir da data seleccionada anteriormente. Esta hora não é exata e tem uma margem de +/- 15 minutos respetivamente à hora seleccionada.

É recomendável que a hora seja escolhida pelo próprio paciente, dentro das indicações médicas necessárias para cada protocolo, para melhorar a taxa de resposta nas chamadas efetuadas.

Hora

Selecciona un rango de horas ▼

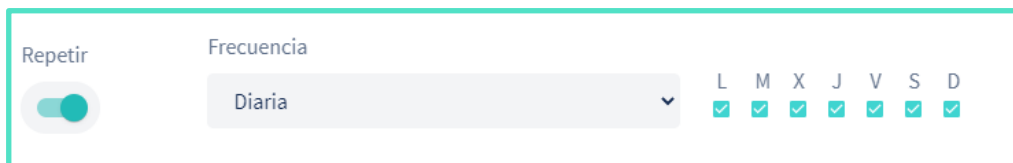
- **Repetir**

No caso de se que trate de uma única chamada, de forma pontual, que não deva repetir-se no futuro, esta função deverá estar no modo “desligado”. Assim, somente se realizará a chamada na data e hora indicadas anteriormente, sem nenhuma repetição.

Repetir

Ao invés, se deseja realizar esta chamada de maneira periódica, deve ativar a função de repetir. Deste modo, aparecerão os dois últimos campos adicionais que ajudarão a

configurar a frequência da chamada.



Primeiramente deve selecionar a frequência com que deseja repetir a chamada. Neste sentido encontra as seguintes opções:

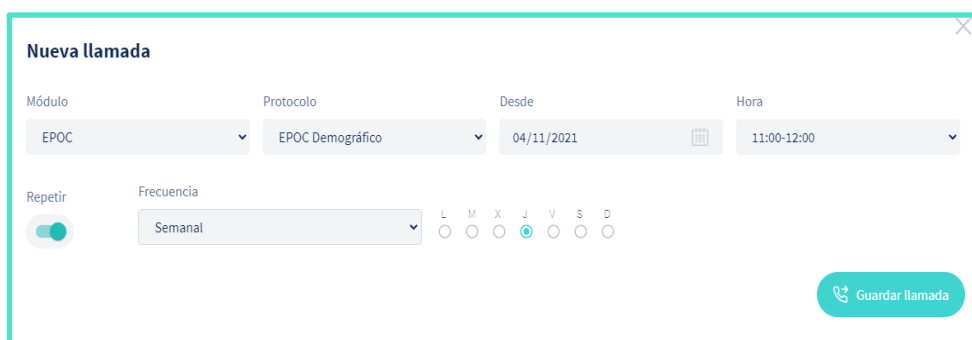
- ❖ Diária
- ❖ Semanal
- ❖ Quinzenal
- ❖ Mensal

No caso de selecionar uma frequência diária, por defeito a chamada configurar-se-á de Segunda a Sexta-Feira, mas os dias são completamente personalizáveis, podendo selecionar entre 2 e 7 dias por semana, para realizar a chamada. Esta chamada será sempre à mesma hora em todos os dias selecionados, pelo que se deseja configurar horários diferentes para cada dia, devem configurar-se chamadas diferentes em cada caso.

Nas outras três opções (semanal, quinzenal e mensal), somente poderá escolher um dia da semana e este será repetido com a frequência selecionada, sendo assim, no caso de que selecione uma Terça-Feira e seja um seguimento semanal, a chamada será efetuada cada Terça-Feira, no caso de ser quinzenal, será uma Terça-Feira a cada duas semanas de maneira alternada, e em caso de mensal uma Terça-Feira a cada 4 semanas.

## Guardar

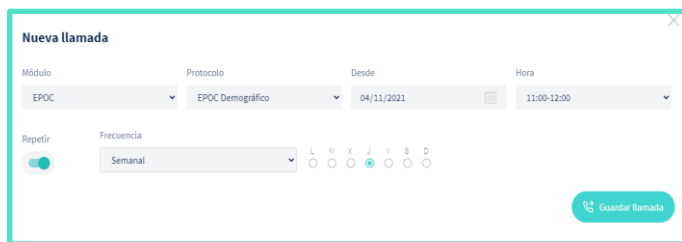
Quando o perfil do paciente e ao menos uma chamada tenham sido configurados, estes poderão guardar-se no sistema para iniciar o serviço de seguimento telefónico. No caso de que falem dados necessários para estabelecer corretamente esta configuração, o perfil do paciente assim como as chamadas de protocolo, não poderão guardar-se, ficando por estabelecer.



## Sair

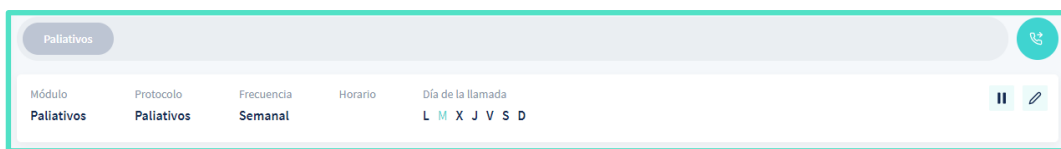
Na zona superior direita da janela de *Nova chamada* onde se realizam as ações anteriormente descritas, aparece um X que permite fechar esta janela e devolver a ação ao ecrã anterior.

Caso clique para sair, os dados introduzidos em *Nova chamada* não ficarão registados, devendo repetir todo o processo e clicar no botão “Guardar” para o poder fazer.





### Adicionar, editar e pausar chamadas

Se o paciente precisa de receber várias chamadas, seja de um mesmo protocolo ou diferentes, e/ou seja necessário, pela sua configuração, estabelecê-lo em chamadas diferentes, poderá realizar-se adicionando mais chamadas com o botão “Adicionar chamada”.



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

- O ícone  permite pausar a chamada
- O ícone  permite editar a chamada

## 4.7. Ficha do paciente

Cada paciente dispõe de uma janela de visualização pessoal onde encontra tanto os seus dados pessoais (juntamente com o responsável e o estado do paciente) como a informação recolhida em cada chamada que tenha sido atendida pelo mesmo, agrupadas por protocolos. Na parte superior dispõe dos dados pessoais, informação clínica e estatísticas, e na parte inferior, a lista de chamadas efetuadas.

Pacientes > Lucía Saavedra del Rey María González Manso

**Lucía Saavedra del Rey** Activo

ID: 6246401 | Género: Femenino | Teléfono: +34625469640 | Responsable: María González 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


**Paliativos**

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

Revisado	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada
Fecha llamada	27 Sep 2021	20 Sep 2021	13 Sep 2021	06 Sep 2021	30 Aug 2021	23 Aug 2021	16 Aug 2021	09 Aug 2021
Intervenciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Notas	0	0	0	1	0	0	0	0
Bienestar general	Mejor	Mejor	Mejor	Mejor	Mejor	Mejor	Igual	Peor
Alimentación adecuada	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Sueño adecuado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Visita Urgencias	No	No	No	No	No	No	No	Sí
Cambio medicación	No	No	No	No	No	No	No	Sí
Dínea	No	No	No	No	No	No	No	No
Dolor	Menos	Menos, lumbares	Menos, lumbares	Menos, lumbares	Menos, lumbares	Menos, lumbares	Menos, riñón	No
Micción apropiada	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Estreñimiento	No	No	No	No	No	No	No	No

Ver-se-ão dois ícones à direita do nome para:

**Editar paciente: Dar baixa ou Ativar o paciente.**

- O ícone  permite dar baixa do paciente. Deverá seleccionar a causa da baixa que pode ser: “Alta voluntaria”, “Reingresso”, “Exitus” ou “Otros”.

Pacientes > Lucía Saavedra del Rey María González Manso

**Lucía Saavedra del Rey** Activo

ID: 6246401 | Género: Femenino | Teléfono: +34625469640 | Responsable: María González 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

**Paliativos**


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

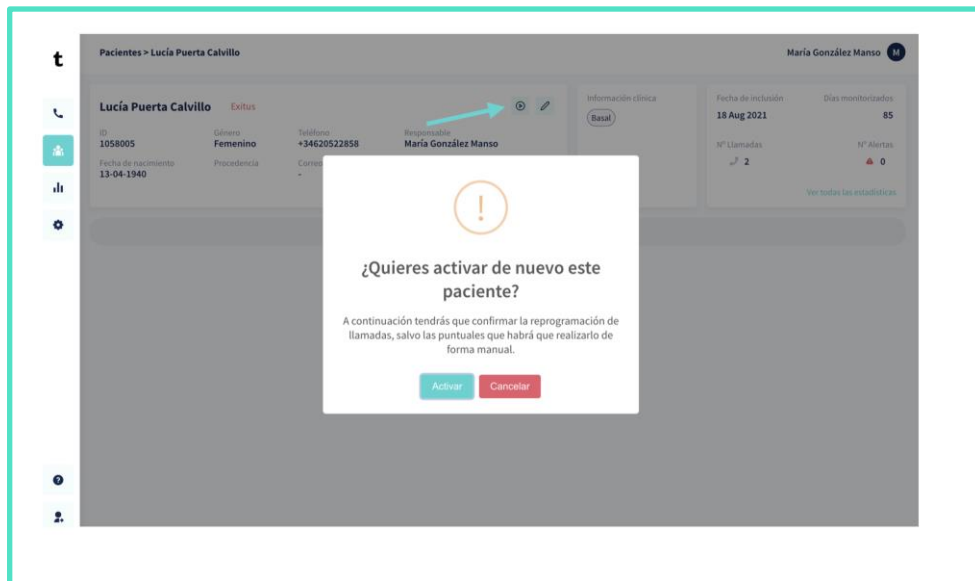
Revisado	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada	Revisada
Fecha llamada	27 Sep 2021	20 Sep 2021	13 Sep 2021	06 Sep 2021	30 Aug 2021
Intervenciones	0	0	0	0	0
Notas	0	0	0	1	0
Bienestar general	Mejor	Mejor	Mejor	Mejor	Mejor
Alimentación adecuada	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí


**Causar baja por:**

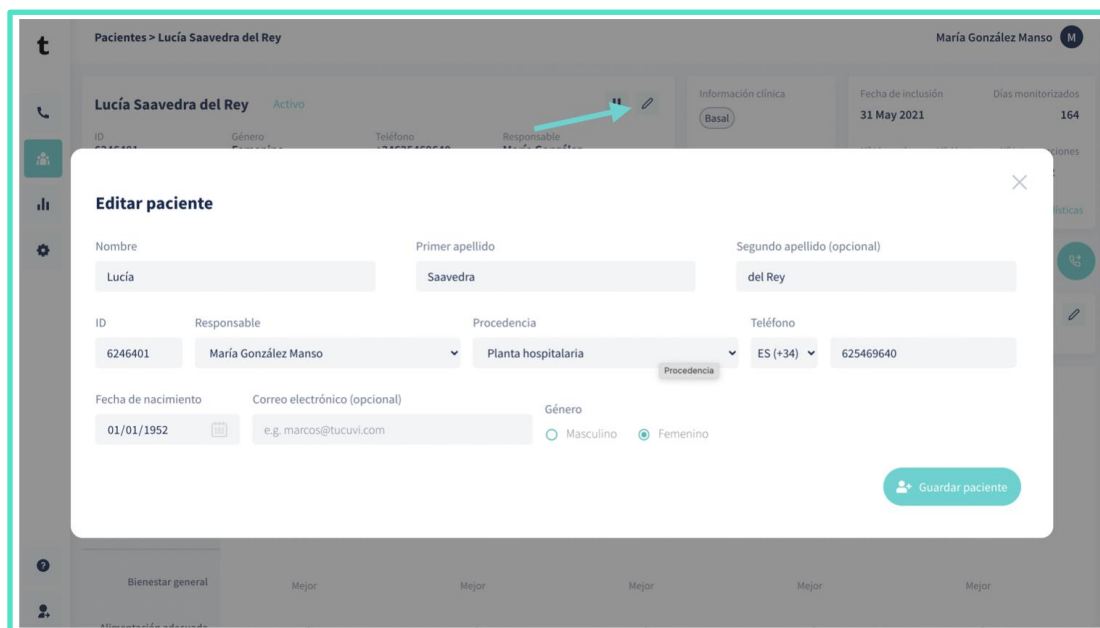
- Alta voluntaria
- Reingresso
- Exitus
- Otros

**Causar baja**

- O ícone  permite voltar a ativar um paciente que tenha sido previamente desativado.



- O ícone  permite editar o paciente.



- Informação clínica do paciente

### Información basal

FECHA DE DIAGNÓSTICO  
dd/mm/aaaa

PATOLOGÍAS DIAGNOSTICADAS  
+

TRATAMIENTO  
Fecha de inicio: dd/mm/aaaa  
Tipo de tratamiento:

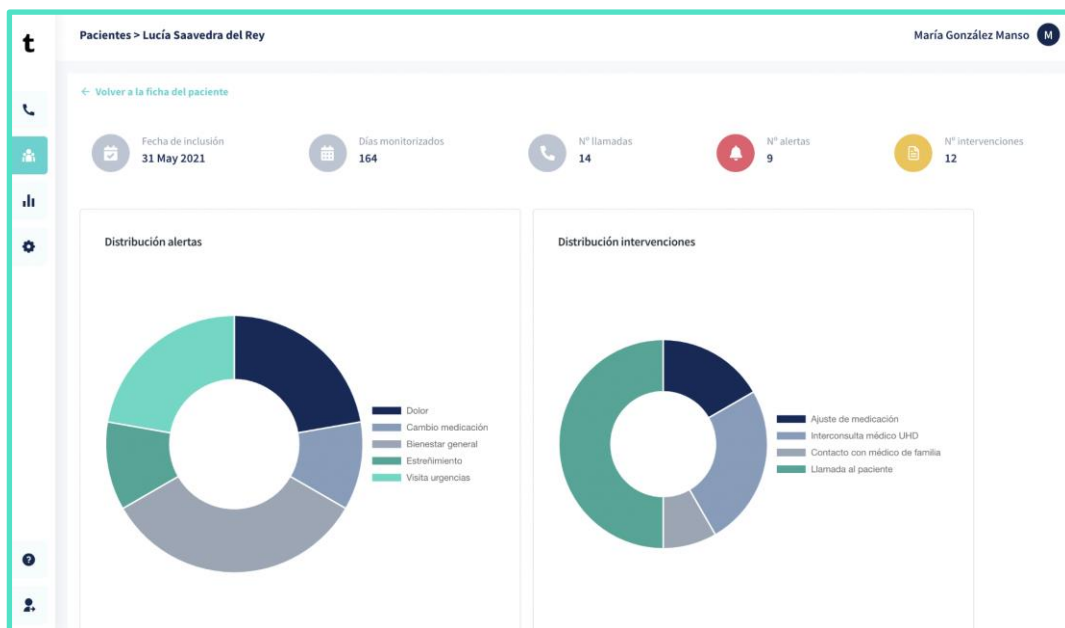
+ Añadir Tratamiento

TESTOSTERONA  
Fecha medición: dd/mm/aaaa  
Valor: 0

PSA  
Fecha medición: dd/mm/aaaa  
Valor: 0

PSA-NADIR  
Fecha medición: dd/mm/aaaa  
Valor: 0

Guardar



- Ver todas as estatísticas:

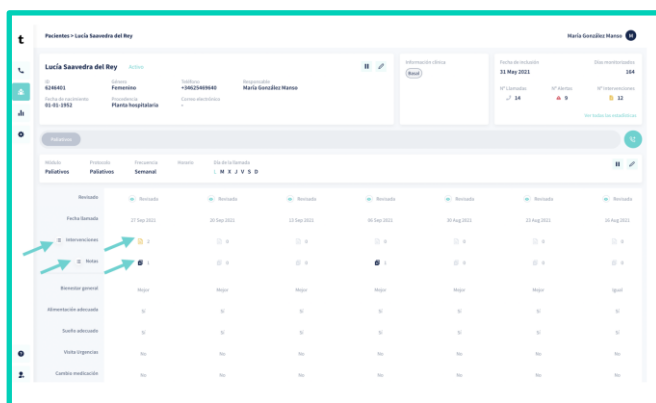
### Informação de chamadas

Depois dos dados do paciente, encontrará toda a informação das chamadas que recebeu o paciente

do assistente virtual, agrupadas por protocolos.

Mostrar-se-ão os diferentes protocolos que foram designados ao paciente nas chamadas programadas. Clicando em cada um deles poderá verificar a informação referente à programação das chamadas (frequência da chamada, dias da semana e hora) e a continuação todas as chamadas realizadas seguindo este protocolo.

À esquerda poder-se-ão ver indicadores relacionados com essa chamada: se está verificada ou não, data da chamada, notas adicionadas e intervenções realizadas pelo responsável após receber a informação da chamada e sintomas monitorizados no protocolo escolhido, os sintomas que tenha apresentado o cliente durante a chamada.



#### 4.7.1. Alertas

Detetar possíveis alertas é o principal objetivo das chamadas ao paciente. Por esse motivo, no desenvolvimento dos protocolos, juntamente com os responsáveis dos mesmos, definiram-se uma série de alertas.

Dentro de cada protocolo, existem valores ou sintomatologias que ao detetar-se ou ao variar de certos limites pré-definidos, serão catalogados como alerta.

Estes alertas podem ser definidos consoante o seu nível de gravidade: baixo, médio ou grave e classificam-se por cores:



Só poderá alterar o nível de gravidade de um alerta, o responsável da unidade.

Dentro da ficha do paciente, na informação de chamada, encontraremos sobressaído em cor vermelha, roxa ou azul e com o seu ícone corresponde o indicador que saltou como alerta. Depois disto o facultativo poderá tomar as medidas necessárias sobre o paciente, ao invés de anotar as

intervenções pertinentes e marcar a chamada como verificada.

#### 4.7.2. Revisão de chamadas


Uma vez realizada a chamada ao paciente, o profissional deve verificar a mesma. Para isto deve entrar na ficha do paciente, localizar a chamada e revisar todos os indicadores aos quais o paciente foi respondendo durante o decorrer da chamada.

Uma vez verificados todos os indicadores da chamada, o profissional deve clicar no botão que marca a chamada como revisada. Esse mesmo botão mudará a um tom acinzentado, tal como o resto da chamada, indicando-se como revisada, e após isto, em função dos resultados, o facultativo poderá tomar as medidas necessárias.



#### 4.7.3. Intervenções

Na coluna esquerda de cada chamada poderá observar o indicador de *Intervenções*. Clicando

neste botão  em cada chamada, abrir-se-á uma pequena janela, nela vai encontrar alguns campos de observações específicos ao protocolo com o qual se desenvolveu a chamada, e o facultativo poderá completar com as intervenções que veja necessárias.



## 4.8. Modificar paciente

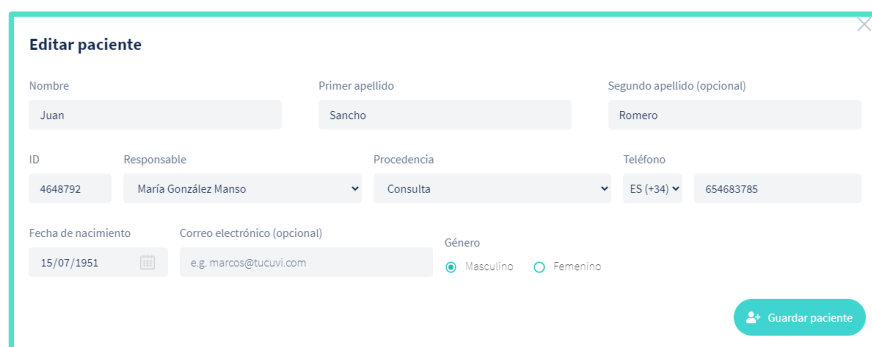
Dentro do visualizador especial de cada paciente, na parte direita do ecrã, aparecem umas ações que permitem a modificação do paciente, entre elas **Editar paciente**.



The screenshot shows a patient profile card for Juan Sancho Romero, who is 'Activo'. The card displays the following information:

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

Clicando nesse botão abrir-se-á uma janela semelhante à de *adicionar paciente* que permite modificar os dados do paciente no sistema, tanto os dados de contacto como a edição das chamadas estabelecidas. Os campos a completar são os mesmos que no apartado 4.5. *Adicionar paciente*.



The 'Editar paciente' form contains the following fields:

- 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@tucuvi.com
- Género:  Masculino  Femenino

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

## 4.9. Baixa do paciente

Na parte direita da vista do paciente, à direita de Editar paciente, encontra o botão **“Causar baja”**. Clicando neste botão abrir-se-á uma pequena janela que permite dar baixa do paciente no sistema, e na qual indicará o motivo pelo qual se produz a baixa (ex.: alta voluntaria, reingresso, exitus, etc).



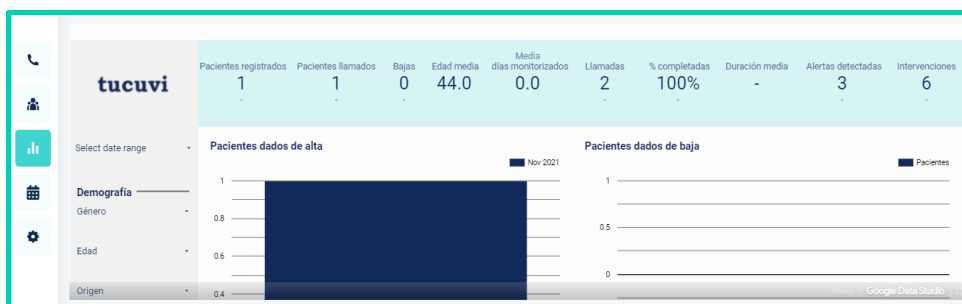
The screenshot shows the patient profile card for Juan Sancho Romero with the 'Causar baja' dialog box open. The dialog box contains the following options:

- Alta voluntaria
- Reingresso
- Exitus
- Otros

A 'Causar baja' button is located at the bottom of the dialog box. The patient profile card also shows a 'Paliativos' button and a 'Módulo' dropdown menu set to 'Paliativos'.

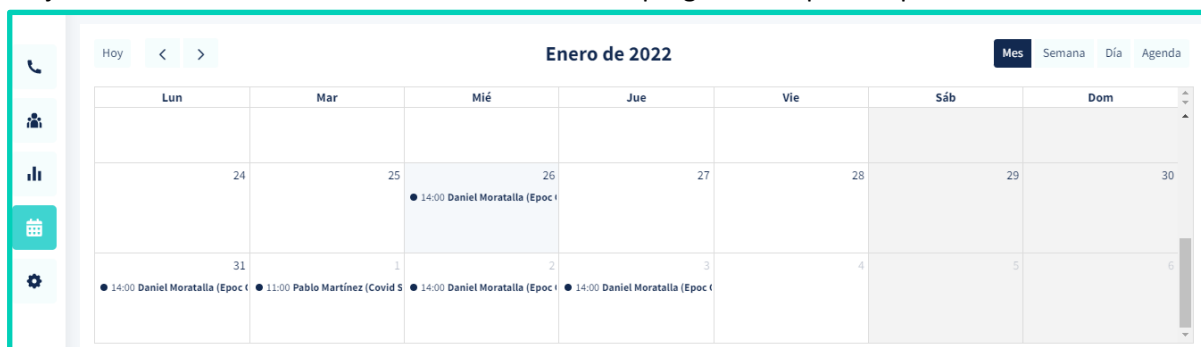
## 4.11. Estatísticas de pacientes

O ecrã de Estatísticas mostra informação sobre os pacientes, chamadas, alertas e intervenções durante um período de tempo. À esquerda do ecrã encontra uma variedade de filtros para selecionar um período de tempo, as características demográficas dos pacientes e as características das chamadas das quais pretenda obter informação.



## 4.12. Calendário

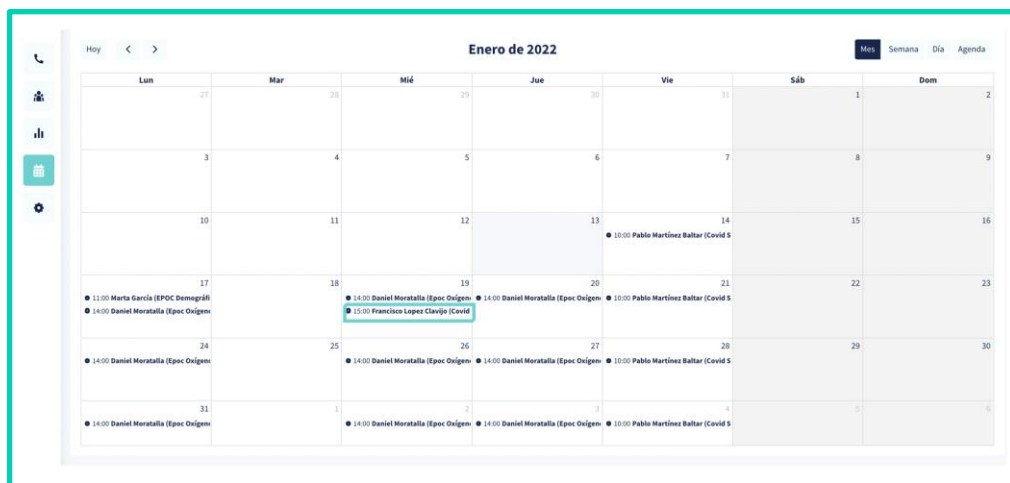
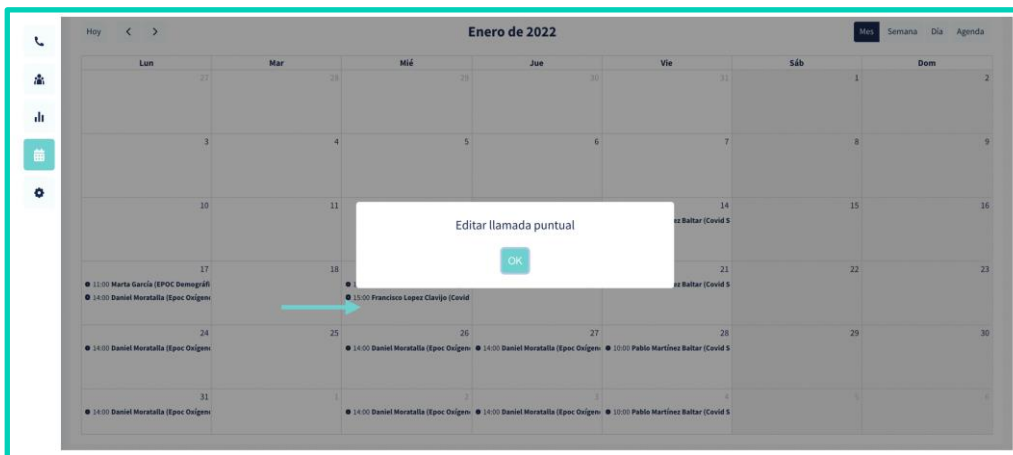
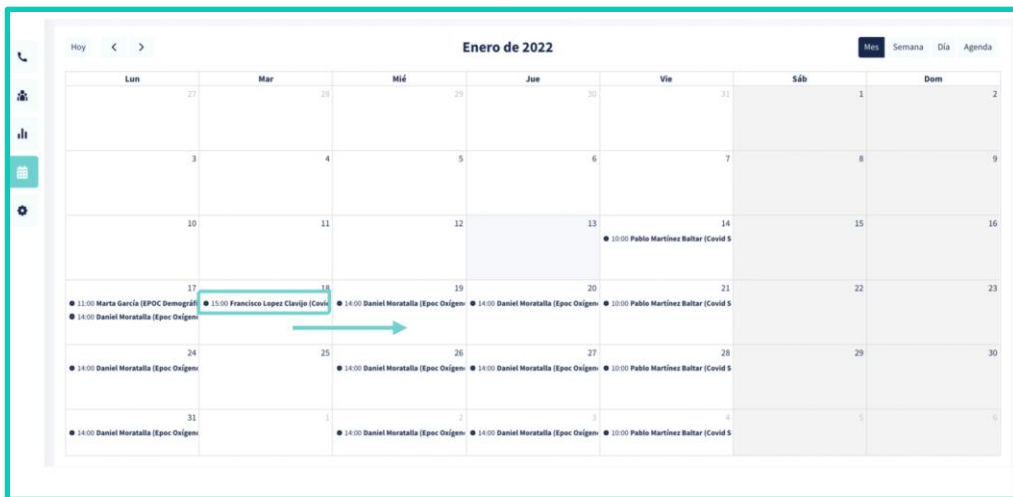
Na janela Calendário mostram-se todas as chamadas programadas para os pacientes.



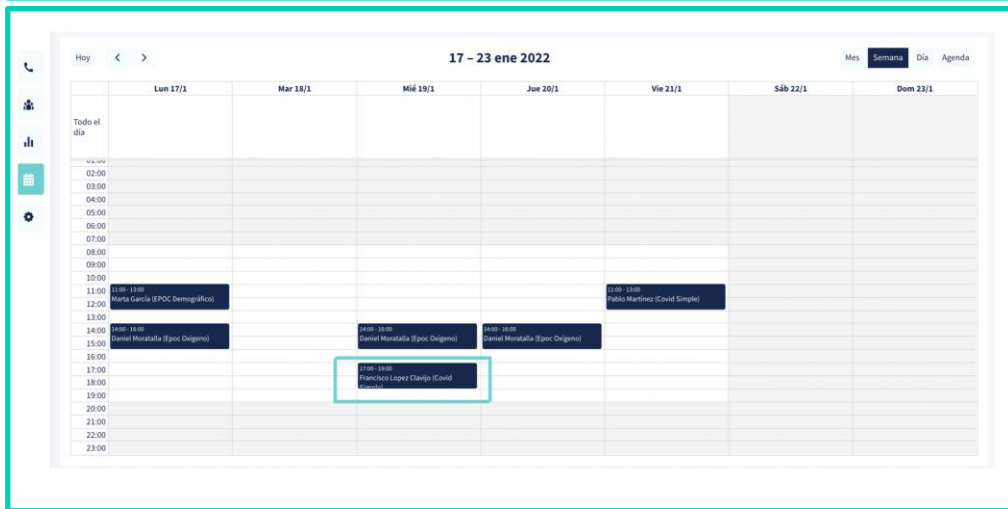
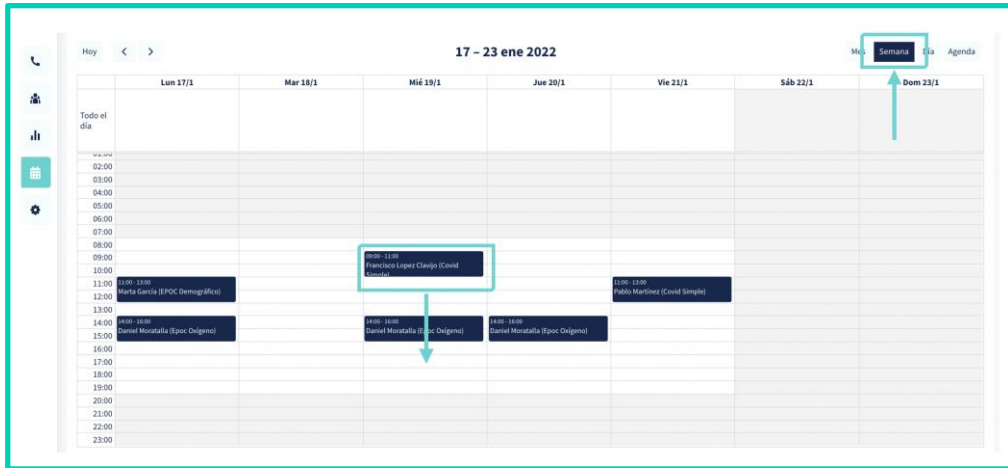
Além de visualizar as chamadas, podem-se reagendar desde o próprio calendário, tendo em conta o tipo de chamada:

- Chamadas pontuais. Para reprogramar uma chamada pontual, deve arrastar a chamada desejada, com o cursor, para o dia correspondente.

Por exemplo, a seguinte chamada estava no dia 18 de Janeiro e altera-se para o dia 19:

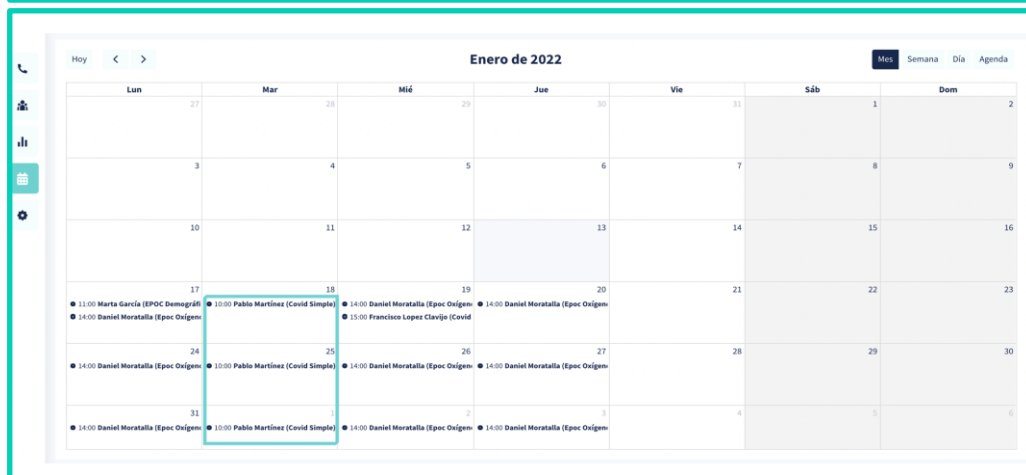


Para modificar a hora da chamada, faz-se desde a vista de semana ou dia, e dentro do rango horario permitido (verá um fundo branco). Faz-se como no seguinte exemplo:



- **Chamada periódica.** Uma chamada periódica pode ser semanal, quinzenal ou mensal e no calendário pode mover uma em específico ou todas as que estão programadas. No seguinte exemplo, veja como mover uma chamada semanal que está nas Sextas-Feiras para as Terças-Feiras:

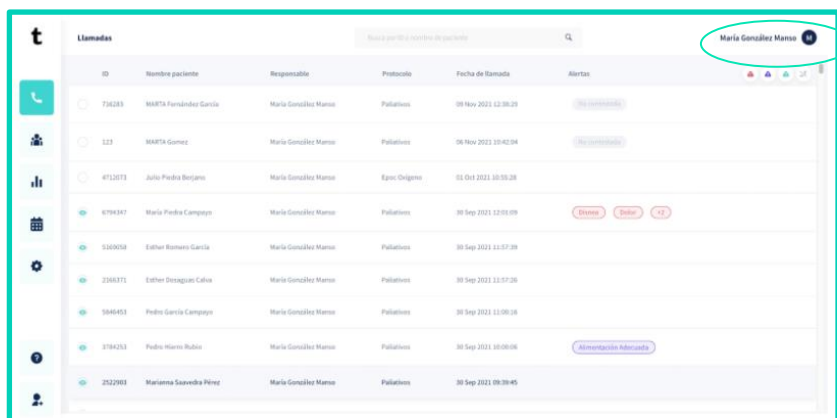




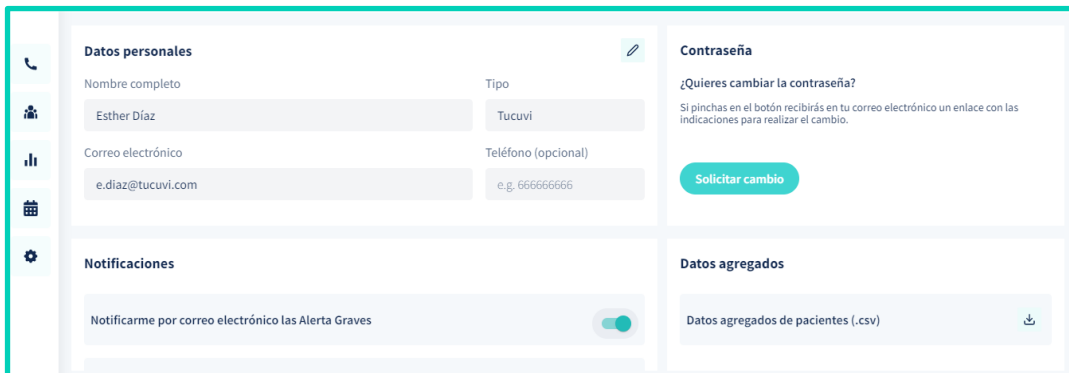
- **Chamadas diárias.** As chamadas diárias não se podem reprogramar desde o calendário, para movê-la de dia e/ou hora, terá que fazê-lo desde a ficha do paciente, pode editar a chamada e automaticamente verá reflexionadas as alterações no calendário.


### 4.13. Perfil do profissional

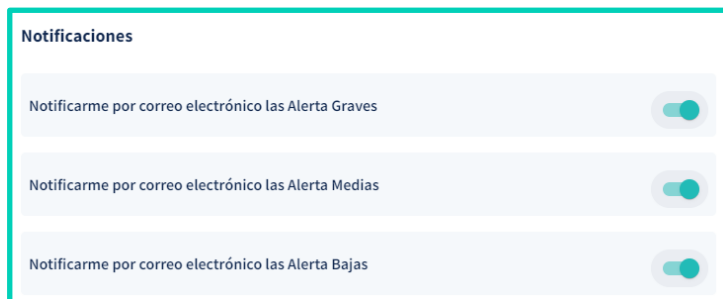
Na parte superior direita encontra-se o ícone para aceder ao perfil pessoal do profissional:



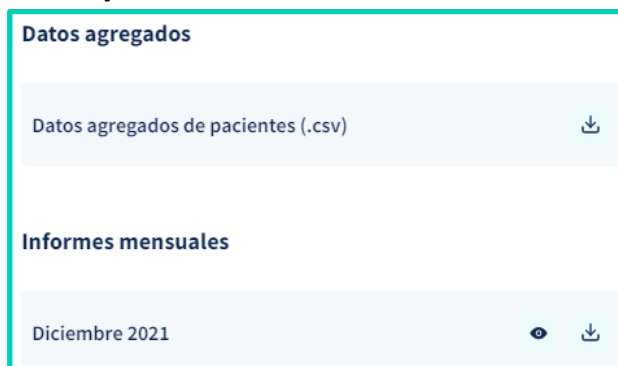
Uma vez dentro do perfil, encontra os seguintes campos:



- **Dados pessoais:** Nome completo, tipo de profissional, correio eletrônico e número de telefone (opcional). Os dados podem editar-se ao clicar no ícone  .
- **Palavra-passe.** Neste campo pode solicitar uma alteração de palavra-passe clicando no botão azul “*Solicitar cambio*”
- **Notificações.** Neste campo, pode configurar as notificações que chegam ao correio eletrônico.



- **Dados agregados.** Neste campo pode descarregar os dados agregados dos pacientes (como arquivo .csv) e visualizar e descarregar os informes mensais. Estes informes contêm toda a informação da atividade realizada durante o mês.



#### 4.14. Ajuda

No ecrã de Ajuda encontrarás toda a informação relativa à plataforma, com documentos explicativos, tanto sobre os protocolos de seguimento dos pacientes na plataforma, como as escalas utilizadas em alguns protocolos, ou outros documentos que possam ser úteis para o uso da plataforma.

Em seguida, encontra um apartado com vídeos sobre o funcionamento da plataforma, explicando as diferentes funcionalidades.

## 5. Solução de problemas

Em caso de mau funcionamento:

- Para imediatamente de utilizar os dispositivos.
- Tente identificar ou eliminar o problema usando a descrição nesta secção.
- Se não é possível identificar ou eliminar a causa usando este documento, deixe de utilizar a plataforma e contacte o serviço técnico de Tucuvi (ver Secção XX no final deste documento).

### 5.1. Troubleshooting

Em seguida, vamos listar uma série de erros comuns que impossibilitam o bom funcionamento da plataforma:





- Dispor de uma versão antiga da plataforma, e assim os melhoramentos ou novas funcionalidades não estarão disponíveis e poderiam ocasionar problemas. Sempre que vá utilizar a plataforma deve redigir o link novamente numa nova janela do seu navegador, desta maneira asseguramo-nos sempre de ter a última versão da plataforma.
- A plataforma está desenhada para funcionamento na web, portanto se acede desde um dispositivo móvel, a visualização dos ecrãs e algumas funcionalidades podem ver-se afetadas. Por isso não recomendamos a utilização o uso da plataforma desde um dispositivo móvel.
- Utilização de um navegador diferente do Google Chrome. Para um bom desenvolvimento da plataforma recomendamos a utilização do navegador Google Chrome, qualquer outro pode ocasionar erros durante o seu funcionamento.
- Conexão à internet, deve estar conectado a uma rede devido a que o acesso à plataforma é feito através de um navegador web. Sem conexão à Internet não será possível o acesso à plataforma.
- Uma má conexão à Internet pode causar problemas em algumas funcionalidades. O carregamento dos dados, assim como algumas funcionalidades que provoquem uma modificação de dados, ver-se-á afetada se a conexão não é suficiente.

É recomendável a utilização da plataforma com um equipamento devidamente conectado e verificada a velocidade da conexão.

- Erro na deteção dos alertas nos indicadores, que notifiquem como alerta um indicador que

não deveria estar catalogado como alerta, ou, pelo contrário, não notificar um alerta a um facultativo evitando a atuação imediata do mesmo. Se isto ocorre em algum momento do seguimento de qualquer paciente deve notificar-se os responsáveis e a equipa de Tucuvi para verificação imediata.

## 6. Símbolos de etiquetas

Símbolo	Explicação
	Fabricante e data de versão de software
	Consulte o manual de instruções
	Marcador CE produto de saúde
	Identificador único de utilizador

## 7. Avisos legais

Em cumprimento com o dever de informação recolhido no artigo 10 da Lei 34/2002, de 11 de Julho, dos Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), o proprietário da plataforma, informa-lhe do seguinte:

### 7.1. Isenção de responsabilidade

A plataforma apresenta-se como uma ajuda no seguimento de pacientes. Neste sentido, não se dá como responsável do diagnóstico final dos mesmos, nem de possíveis alterações no seu estado de saúde durante o seguimento.

### 7.2. Dados pessoais

Denominação social: Tucuvi Care, S.L

NIF: B95969705

Direção postal: C/Hermosilla 48 1D 28001– Madrid

## 8. Contacto com o fabricante



Tucuvi Care, S.L.

Calle Hermosilla 48 1D, 28001, Madrid, España

+34 617759326 / +34 692547670

soporte@tucuvi.com