

tucuvi

Manual de usuario

Tucuvi Health Manager (THM)

Tabla de contenidos

1. Introducción	4
1.1. Uso previsto y finalidad prevista	6
1.2. Advertencias y precauciones	6
1.3. Modo de uso previsto	6
2. Conformidad de uso	7
3. Instalación y desinstalación	7
3.1. Procedimiento de instalación	8
3.1.1. Instalación de Google Chrome	8
3.1.2. Credenciales	8
3.2. Procedimiento de desinstalación	9
4. Funciones avanzadas	10
4.1. Acceso	10
4.2. Navegación	10
4.3. Lista de llamadas	11
4.3.1. Filtros de llamadas rápidas	12
4.4. Lista de trabajo (opcional)	13
4.5. Lista de pacientes	14
4.6. Agregar un paciente	16
4.6.1. Carga masiva (opcional)	18
4.7. Configurar llamadas	18
4.7.1. Agregar, editar y pausar llamadas	20
4.8. Historia clínica del paciente	21
4.8.1. Editar e inactivar pacientes	22
4.8.2. Ver estadísticas de pacientes	23
4.8.3. Llamar desde el Dashboard (opcional)	24
4.9. Columnas de conversación	25
4.10. Ajustes - Alertas	27
4.10.1. Notificación de alerta a profesionales	29
4.10.2. Alerta por paciente (opcional)	29
4.11. Estadísticas (opcional)	31
4.12. Calendario	31
4.13. Perfil profesional	32
4.13.1. Detalles personales	33
4.13.2. Contraseña	33

4.13.3. Notificaciones	33
3.13.4. Datos agregados	34
4.14. Información del programa	35
5. Solución de problemas	36
5.1. Solución de problemas	36
6. Símbolos en el etiquetado	38
7. Avisos legales	39
7.1. Exención de responsabilidad	39
7.2. Información personal	39
8. Datos de contacto del fabricante	39

1. Introducción

Tucuvi Health Manager (THM) es un software que permite, mediante llamadas telefónicas realizadas de manera autónoma, automatizar el seguimiento de pacientes a domicilio para diferentes patologías y procesos asistenciales. Recoge información relevante sobre su estado de salud, la estructura y alerta a los profesionales sanitarios cuando se cumplen las condiciones previamente definidas.

Tucuvi Health Manager realiza un seguimiento de los pacientes a domicilio para diferentes patologías con base en protocolos predefinidos. Los protocolos se componen de flujos conversacionales (p. ej. síntomas, estado de bienestar, constantes, etc.) y situaciones bien descritas consideradas como alertas (p. ej.: fiebre superior a X grados, saturación inferior al X%, etc.) que pueden personalizarse por paciente. La interfaz de usuario de THM, llamada Tucuvi Dashboard, permite a los profesionales elegir qué protocolos utilizar con sus pacientes y definir su frecuencia. Por otro lado, les permite visualizar las respuestas de sus pacientes, tanto de forma individual para cada paciente así como de forma agregada por grupos de pacientes. También facilita la anotación de las intervenciones de los profesionales derivadas de la visualización de los resultados de las llamadas, es decir, en la llamada a un paciente se ha registrado que la saturación de oxígeno estaba por debajo del 90% y esta información tiene como resultado una llamada por parte del equipo de enfermería.

Tucuvi Health Manager es un dispositivo médico de Clase I con marcado CE de acuerdo con la Directiva de Dispositivos Médicos (MDD), Directiva 93/42/CEE.

Tucuvi tiene implementadas las medidas para cumplir con los requisitos del Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Le recomendamos que lea atentamente el manual antes de utilizar el producto. Lea atentamente las precauciones con símbolos para garantizar que el dispositivo se utilice de forma segura y en las mejores condiciones.

1.1. Uso previsto y finalidad prevista

Uso previsto: El uso previsto de Tucuvi Health Manager es la automatización del seguimiento de los pacientes a través de IA conversacional y la presentación de informes de los datos recopilados a los profesionales de la salud.

Finalidad prevista: Tucuvi Health Manager está destinado a la automatización del seguimiento de pacientes para diversas patologías y procesos de atención basados en protocolos modulares, incluidas alertas predefinidas, que se pueden personalizar para cada paciente. Esta información se estructura y se devuelve a los profesionales sanitarios a través de una interfaz o una API.

1.2. Advertencias y precauciones

Tucuvi Health Manager no se recomienda para pacientes con problemas de habla o audición, ya que el seguimiento clínico facilitado por el software puede verse significativamente comprometido. Además, la inclusión de pacientes con trastornos mentales en Tucuvi Health Manager se recomienda únicamente dentro de protocolos diseñados explícitamente para adaptarse a estas condiciones específicas.

1.3. Modo de uso previsto

La construcción de protocolos implica la combinación de una serie de flujos conversacionales utilizando una plataforma interna. Estos flujos conversacionales abarcan una variedad de elementos, incluidos síntomas (fiebre, disnea, fatiga, dolor, etc.), escalas (que van del 1 al 5, 1 al 10, escalas de colores, etc.), situaciones (visitas a emergencias, hospitalización) y evaluaciones de bienestar, entre otros. Nuestro equipo médico utiliza estos flujos para formular protocolos de seguimiento para diversas patologías crónicas, alineándose con las pautas clínicas establecidas, o para automatizar los procesos de seguimiento adaptados a distintos centros de atención médica.

Los profesionales deben elegir cuidadosamente el protocolo y la frecuencia de las llamadas para cada paciente al ingresarlos en el software, ya que es una tarea crucial. Una vez que comienza el seguimiento, los profesionales sanitarios pueden revisar las

respuestas categorizadas del usuario, así como las alertas detectadas. Para protocolos que involucran seguimiento periódico, el profesional tiene la responsabilidad de pausar o detener el seguimiento cuando lo considere necesario a través de Tucuvi Dashboard.

El grupo demográfico objetivo abarca pacientes caracterizados por profesionales de la salud dentro de los protocolos, o personas que se encuentran en procesos de atención y necesitan un seguimiento remoto, como preparación para exámenes clínicos, atención posquirúrgica, seguimiento de visitas post-emergencia, etc. El software está diseñado para utilización únicamente por personal cualificado (profesionales sanitarios) con la intención de automatizar el seguimiento remoto de los pacientes en un entorno domiciliario.

2. Conformidad de uso

El uso de este dispositivo está estrictamente reservado a los médicos o para su uso bajo su supervisión directa. Cualquier forma de uso inapropiado está estrictamente prohibida. Los usuarios están obligados a:

- Abstenerse de alterar o modificar el software.
- Defender la seguridad y el bienestar de los pacientes, otras personas, operadores, asistentes y de ellos mismos tomando las precauciones necesarias para evitar daños.

Antes de cada uso, los usuarios están obligados a verificar la seguridad de la sesión y el estado operativo de los dispositivos. En este sentido, es esencial asegurarse de que uno haya iniciado sesión con su cuenta personal y tenga acceso adecuado a los pacientes designados. Posteriormente, es imperativo cerrar sesión después de completar el uso de la plataforma. Esta práctica protege contra el acceso no autorizado a los datos del paciente y evita cualquier alteración no autorizada en el seguimiento del paciente.

3. Instalación y desinstalación

El acceso a la interfaz de usuario de Tucuvi Health Manager deberá hacerse 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, un navegador web gratuito, el profesional debe comprobar primero si es compatible con su sistema operativo y si cumple con los requisitos del sistema.

Se pueden encontrar los requisitos del sistema y las guías de instalación para Windows, Ubuntu y MacOS [aquí](#).

El uso del Dashboard de Tucuvi está asegurado con la última versión de Google Chrome disponible en ese momento. La versión garantizada actual es la v116.

3.1.2. Credenciales

El profesional sanitario debe acceder a la interfaz utilizando sus credenciales personales (dirección de correo y contraseña), proporcionada por Tucuvi. Después del primer acceso, el usuario deberá cambiar la contraseña. Este debe tener un mínimo de 8 caracteres, incluyendo 1 número y un símbolo especial (.,_-;¿?!*{}).

Cada usuario tiene la capacidad de visualizar los perfiles asociados a su unidad a través de la sección Configuración (consulte el símbolo en la sección 4.2), Figura 1. Además, los administradores de cada unidad no solo tienen el privilegio de ver estos perfiles sino que también poseen la autoridad para gestionar el acceso de otros profesionales sanitarios dentro de su unidad mediante el botón “Nuevas credenciales” (Figura 2). A través de esta interfaz, los administradores reciben permiso para crear o desactivar perfiles según sea necesario.

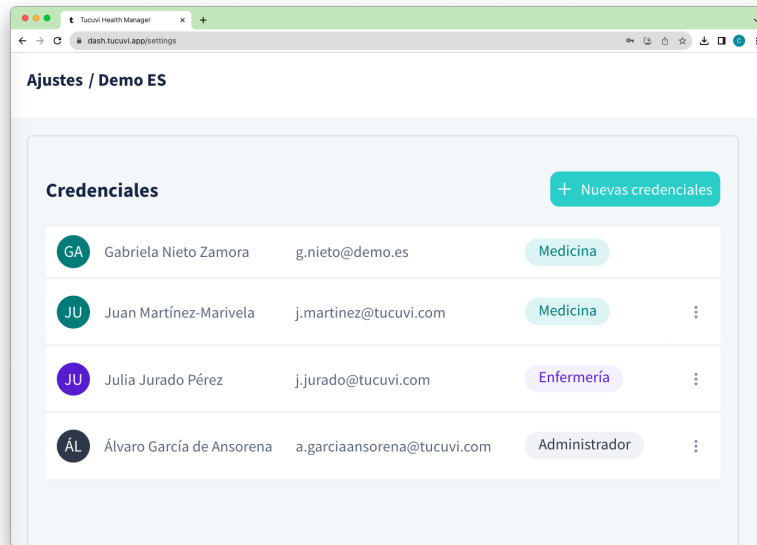


Figura 1. Configuración: pantalla Credenciales.

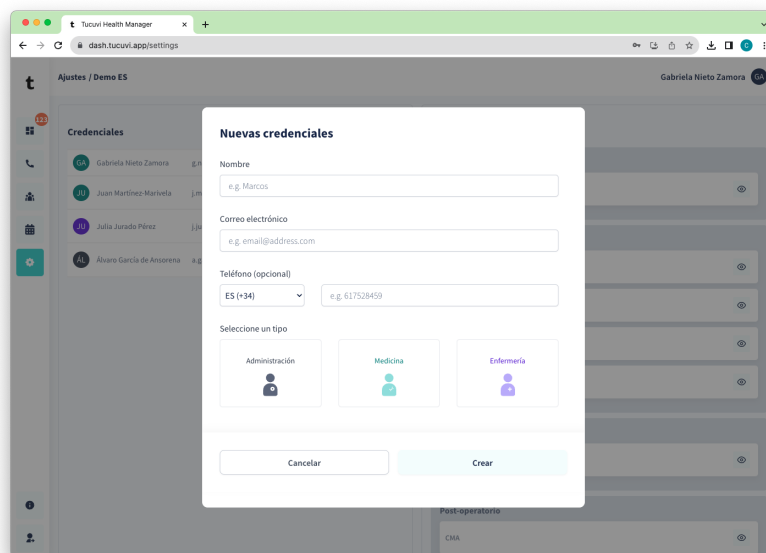


Figura 2. Configuración: pantalla Nuevas credenciales.

3.2. Procedimiento de desinstalación

Cuando sea necesario quitar el acceso de un profesional, puede contactar con Tucuvi, quien procederá a quitar sus credenciales de forma definitiva.

4. Funciones avanzadas

A continuación detallaremos las funcionalidades incluidas en Tucuvi Health Manager para

proveer una mejor y más eficiente gestión del software.



4.1. Acceso

Las credenciales de usuario de cada profesional serán generadas por Tucuvi por primera vez previa solicitud del jefe del equipo médico. Esta solicitud incluirá el nombre completo, apellido y dirección de correo electrónico del profesional asociado. Una vez que esta información se ingresa en el sistema de autenticación, se enviará una notificación automática por correo electrónico para informar al usuario que se ha autorizado el acceso a la plataforma.

Si el usuario olvida la contraseña, puede utilizar la opción "Cambiar contraseña" en la pantalla de inicio de sesión. Recibirá un correo electrónico con las instrucciones a seguir para restablecer la contraseña.

4.2. Navegación

	Lista de trabajo (opcional). Ver sección 4.4.
	Lista de llamadas. Ver sección 4.3.
	Lista de pacientes. Ver sección 4.5.
	Estadísticas (opcional). Ver sección 4.11.
	Calendario. Ver sección 4.12.
	Ajustes. Ver sección 4.10.
	Información del programa. Ver sección 4.14.

	Botón cerrar sesión
	Perfil del profesional. Ver sección 4.13.

Mesa 1. Símbolos de navegación.




4.3. Lista de llamadas

La lista de llamadas sirve como interfaz principal a la que se puede acceder inmediatamente después de la verificación de credenciales. Proporciona una descripción general de todas las llamadas, ordenadas desde la más reciente hasta la menos reciente, tanto contestadas como sin responder. Se pueden filtrar por responsable, protocolo, fecha y severidad de la alerta. También existe un filtro de búsqueda para localizar las llamadas asociadas por ID o nombre.



Figura 3. Vista de lista de llamadas.

Las llamadas se presentan en la lista de dos maneras distintas, dependiendo de si han sido revisadas por un profesional de la salud o no. La situación ideal es que todas las llamadas se marquen como revisadas lo antes posible.

	Icono de revisión y filtro.
	Indica que la llamada ya ha sido revisada.
	Indica que la llamada aún no ha sido revisada.

Mesa 2. Símbolos sobre el estado de revisión de las llamadas.

La lista de llamadas muestra diferentes tipos de información organizada en columnas:

ID	Ingresado manualmente en el momento de la inclusión del paciente en la interfaz de usuario. Es un campo obligatorio en la sección Datos Personales.
Nombre y apellido del paciente	El nombre y apellidos del paciente que tiene que recibir la llamada. Como puede haber más de un paciente con esta información idéntica, se recomienda el uso del campo ID clínico para verificar la identidad.
Profesional asignado	El profesional encargado del seguimiento del paciente, quien será notificado en caso de que Tucuvi Health Manager detecte cualquier alerta en la llamada del paciente.
Protocolo	El protocolo al que debe responder el paciente en la llamada.
fecha de llamada	La fecha y hora en que se debe llamar al paciente.
Alertas	Todas las alertas de cada llamada, coloreadas por gravedad. Para cada llamada, se presentan dos alertas y, si existen adicionales, se consolidan bajo la notación "+número". Posicionando el ratón sobre el botón, se mostrarán todas las alertas. <div style="text-align: right;"> Tos Presión pecho +4 </div>

Mesa 3. Columnas en la vista de lista de llamadas.

4.3.1. Filtros de llamadas rápidas

Ubicado en la esquina superior derecha. Estos filtros se pueden desactivar haciendo clic nuevamente sobre ellos.



Figura 4. Filtros de llamadas rápidas.





	Solo se exhiben llamadas con al menos una alerta severa .
	Solo se exhiben llamadas con al menos una alerta media .
	Solo se exhiben llamadas con al menos una alerta leve .
	Se ocultan las llamadas no contestadas. Solo se muestran las llamadas respondidas.

Tabla 4. Significado de los filtros de llamada rápida.

4.4. Lista de trabajo (opcional)

Se trata de una vista opcional que se puede habilitar por unidad. Tiene 2 bloques:

- **Llamadas pendientes de revisar:** proporciona la lista de llamadas que cumplen condiciones predefinidas, como tener alertas específicas, solo llamadas contestadas, llamadas de la última semana, etc. La información que se muestra para cada llamada es la misma que en “Lista de llamadas”. Esto proporciona al profesional sanitario una vista filtrada de las llamadas, permitiéndole priorizar su revisión. Los filtros a aplicar son definidos inicialmente por el Responsable de la Unidad. El icono del menú lateral muestra el número de llamadas de la lista.
- **Conversaciones en curso:** muestra las llamadas que la asistente virtual, LOLA, tiene pendientes hoy, así como la hora a la que se realizarán dichas llamadas.

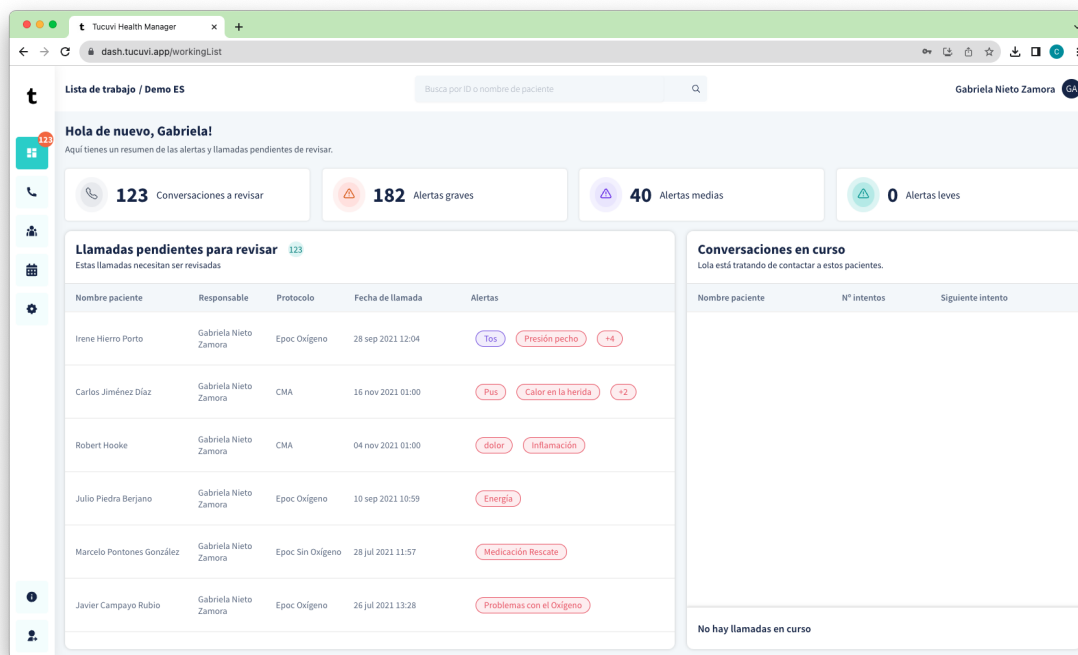


Figura 5. Vista de lista de trabajo.

4.5. Lista de pacientes

La pantalla de lista de pacientes muestra todos los pacientes que están incluidos en Tucuvi Health Manager. La lista de pacientes está ordenada de modo que los pacientes agregados recientemente aparezcan en la parte superior y los pacientes más antiguos aparecen en la parte inferior. También existe un buscador que permite localizarlos por nombre, apellidos o ID. La lista de pacientes que aparecerá mostrará aquellos que coincidan con los datos proporcionados.

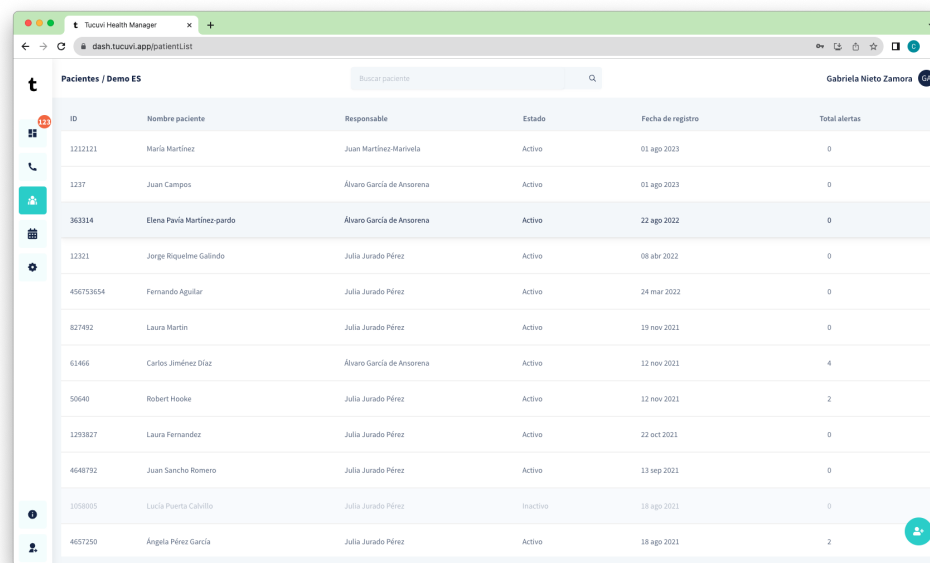


Figura 6. Vista de lista de pacientes.

La lista de pacientes está organizada de forma similar a la lista de llamadas, pero muestra información diferente. Algunas son comunes a la lista de llamadas, pero otras son específicas de esta sección.

ID	Ingresado manualmente en el momento de la inclusión del paciente en Tucuvi Health Manager. Es un campo obligatorio en la sección Datos Personales.
Nombre y apellido del paciente	El nombre y apellidos del paciente que tiene que recibir la llamada. Como puede haber más de un paciente con esta información idéntica, se recomienda el uso del campo ID clínico para verificar la identidad.
Profesional asignado	El profesional encargado del seguimiento del paciente, quien será notificado en caso de que Tucuvi Health Manager detecte cualquier alerta en la llamada del paciente.
Estado	Indica si el paciente está actualmente activo (es decir, recibiendo llamadas) o inactivo. Los pacientes inactivos se muestran en filas de color gris claro.
Fecha de registro	La fecha en que el paciente fue registrado en Tucuvi Health Manager, permitiendo así saber cuánto tiempo lleva el paciente registrado en la plataforma.

Alertas totales	El número total de alertas en todas las llamadas del paciente.
------------------------	--

Tabla 5. Columnas en la lista de pacientes.

4.6. Añadir un paciente

Para crear un nuevo paciente, seleccione el icono Añadir paciente, ubicado en la esquina inferior derecha, y complete los datos. Una vez completado, el paciente se guarda y registra en Tucuvi Dashboard.

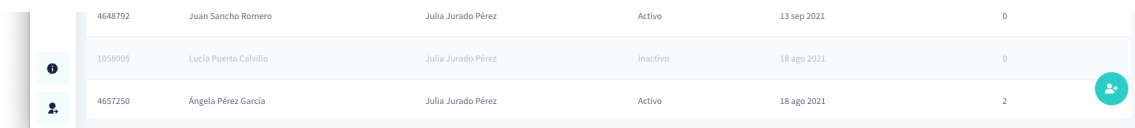


Figura 7. Botón Agregar un paciente.

Al hacer clic en este botón, se abrirá una ventana que le permitirá ingresar los detalles. Aquí hay varios campos, cuyos datos serán comunes a todas las llamadas y protocolos que se activen para el paciente.

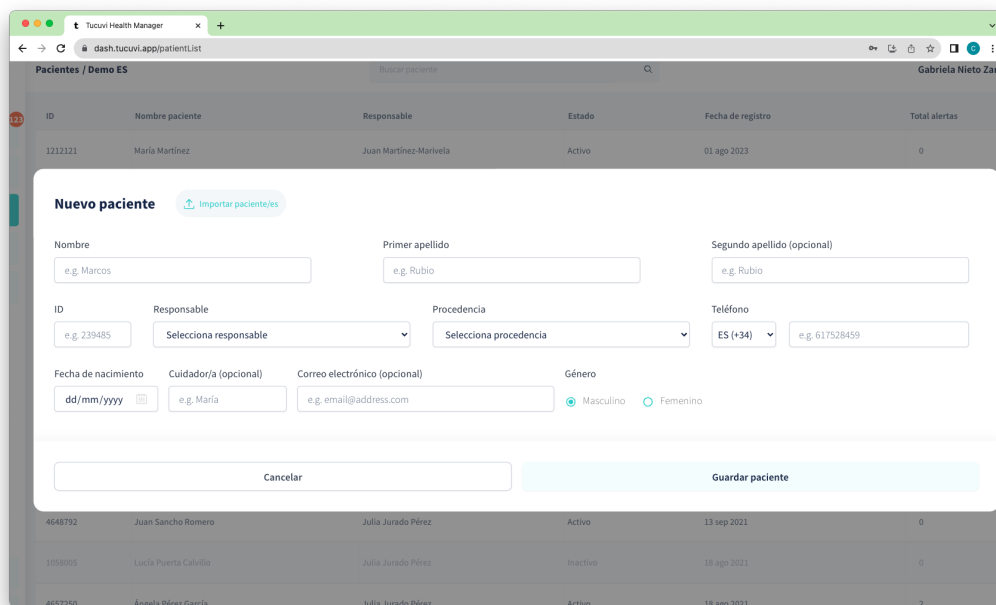


Figura 8. Vista de creación de nuevo paciente.

Nombre y apellido	El nombre y apellido del paciente.
ID	Único, personal e intransferible para cada paciente. Podría corresponder al código de historia clínica asociado.
Fecha de nacimiento	Ingresado mediante el teclado en formato dd/mm/aaaa o mediante calendario.
Profesional asignado	El profesional encargado del seguimiento del paciente, quien será notificado en caso de que Tucuvi Health Manager detecte cualquier alerta en la llamada del paciente.
Teléfono	El número de teléfono donde el paciente desea ser localizado. Se recomienda que la línea telefónica elegida sea de fácil acceso para el paciente y que su uso no sea complicado. Esto mitiga posibles errores durante las llamadas, como cortes inesperados o no saber cómo contestar la llamada. La línea debe permanecer operativa durante toda la utilización del software. Los usuarios deberán comprobar la validez del número de teléfono.
Género	Durante la llamada se utilizan pronombres de género. Se debe elegir aquel con el que se identifique el paciente para personalizar la llamada.
Procedencia	La procedencia de este nuevo paciente, como la unidad hospitalaria.

Tabla 6. Crear nuevos campos de pacientes.

Se deben completar todos los campos obligatorios. Si algún campo está incompleto, los bordes quedarán resaltados en rojo y no se permitirá guardar. Tras la creación, será redirigido a la ficha del paciente.

4.6.1. Carga masiva (opcional)

Esta función discrecional permite la creación de varios pacientes al mismo tiempo cargando un archivo CSV. Para ello se proporciona una plantilla descargable. Las instrucciones se transmiten en la pantalla y guían a los usuarios a través del proceso.

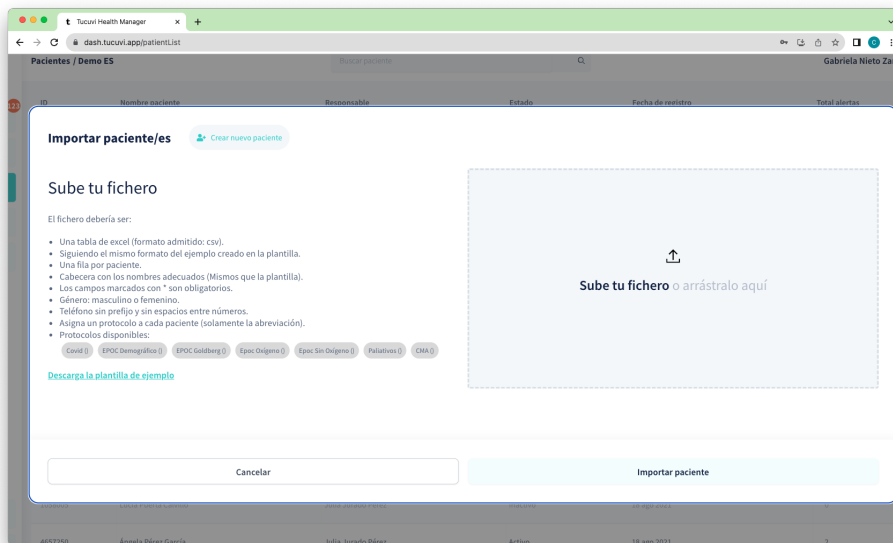


Figura 9. Importar pacientes a través de una vista de archivo CSV.

4.7. Configurar llamadas

Para programar llamadas para un protocolo, se debe abrir la ficha del paciente.

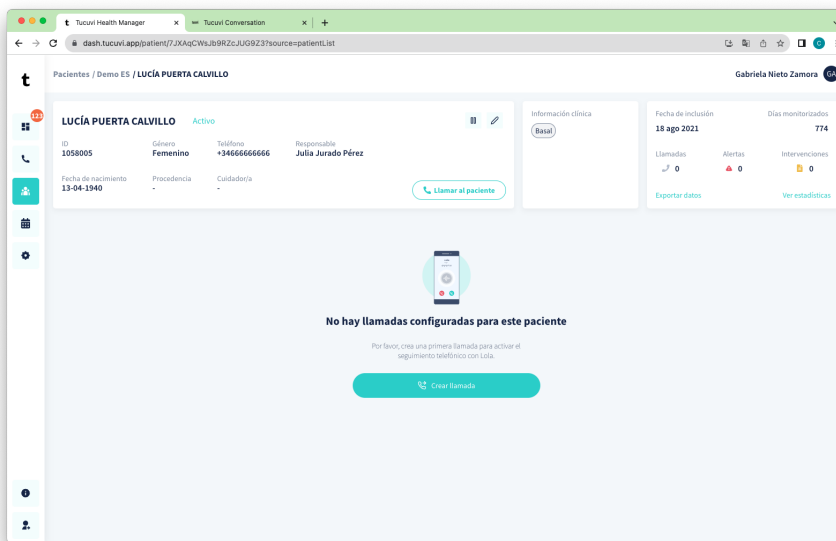


Figura 10. Vista de la ficha del paciente.

Sólo los protocolos acordados con el cliente estarán disponibles para su selección en su unidad. Hay varios campos que deben completarse:

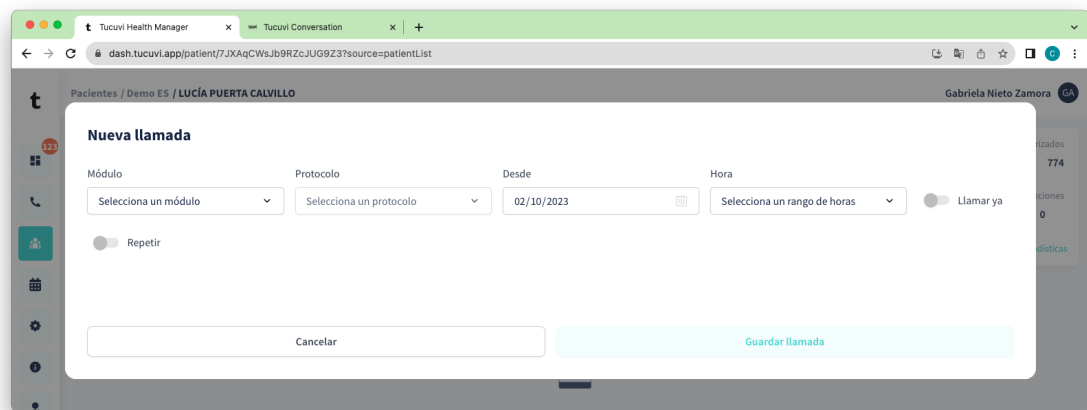


Figura 11. Crear una nueva vista de llamada.

Módulo	Obligatorio para especificar el protocolo, ya que están agrupados por este campo.
Protocolo	Para cada módulo, menú desplegable con los protocolos asociados.
Fecha de inicio (Desde)	La fecha en que se lanzará la primera convocatoria, siempre en el futuro. Se puede ingresar mediante el teclado en formato dd/mm/aaaa o mediante calendario.
Hora	El rango designado durante el cual el paciente debe recibir la llamada. Se recomienda que el tiempo sea elegido por los propios pacientes, dentro de las indicaciones médicas necesarias para cada protocolo, para mejorar la tasa de respuesta.
Repetir	<p>En el caso de una llamada puntual, este selector se pondrá en modo desactivado. Así, no habrá posibilidad de repetición. Por el contrario, si se desea realizar esta llamada periódicamente, este botón debe estar encendido y aparecerá un apartado adicional.</p>
Frecuencia	<p>Con qué frecuencia se programarán las llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diariamente: todos los días que coincidan con los días de la semana seleccionados.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Semanal: cada 7 días. ● Quincenal: cada 14 días. ● Mensual: cada mes. ● Trimestral: cada 3 meses naturales. <p>Si se selecciona la periodicidad diaria, la llamada se configurará de lunes a domingo por defecto, pero los días de la semana son completamente personalizables, por lo que podrás seleccionar entre 2 y 7 días a la semana para programar la llamada. Esta llamada se realizará siempre a la misma hora.</p> <p>Para las otras opciones solo hay un día de la semana, por lo que si se selecciona martes y es semanal, la llamada se realizará todos los martes; en el caso de quincenal, cada dos martes; y en el caso de mensual será cada cuatro (o cinco) martes, dependiendo de la duración del mes.</p>
--	--

Tabla 7. Programar una llamada campos.

4.7.1. Agregar, editar y pausar llamadas

Si el paciente necesita recibir varias llamadas (p. ej. varios protocolos), todas estas llamadas se pueden crear con el botón **“Crear llamada”**. Si fuera necesario detener o modificar temporalmente una llamada, dichas acciones se pueden realizar seleccionando los iconos ubicados en la esquina superior derecha del cuadro de llamada respectivo.

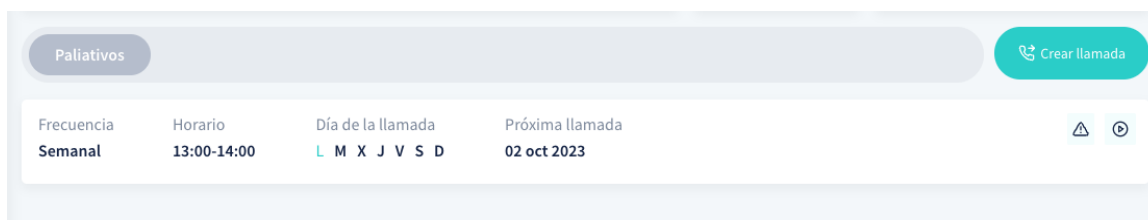


Figura 12. Crear una vista de botón de llamada.

	Se utiliza para crear una nueva llamada.
	Se utiliza para editar una llamada existente. Los campos son los mismos que se muestran en 4.7. Configuración de llamadas.




	Se utiliza para pausar una llamada existente.
	Se utiliza para reanudar una llamada en pausa. Los campos son los mismos que se muestran en 4.7. <i>Configuración de Llamadas</i> .
	Se utiliza para personalizar alertas. Ver 4.10.2. <i>Alerta por paciente (opcional)</i>

Tabla 8. Agregar, editar y/o pausar llamadas.

4.8. Historia clínica del paciente

Cada paciente tiene una pantalla personal donde se muestran los datos personales y la información recogida en cada llamada, agrupadas por protocolos. La sección superior muestra datos personales, información clínica y estadísticas, y la sección inferior presenta la lista de llamadas realizadas.

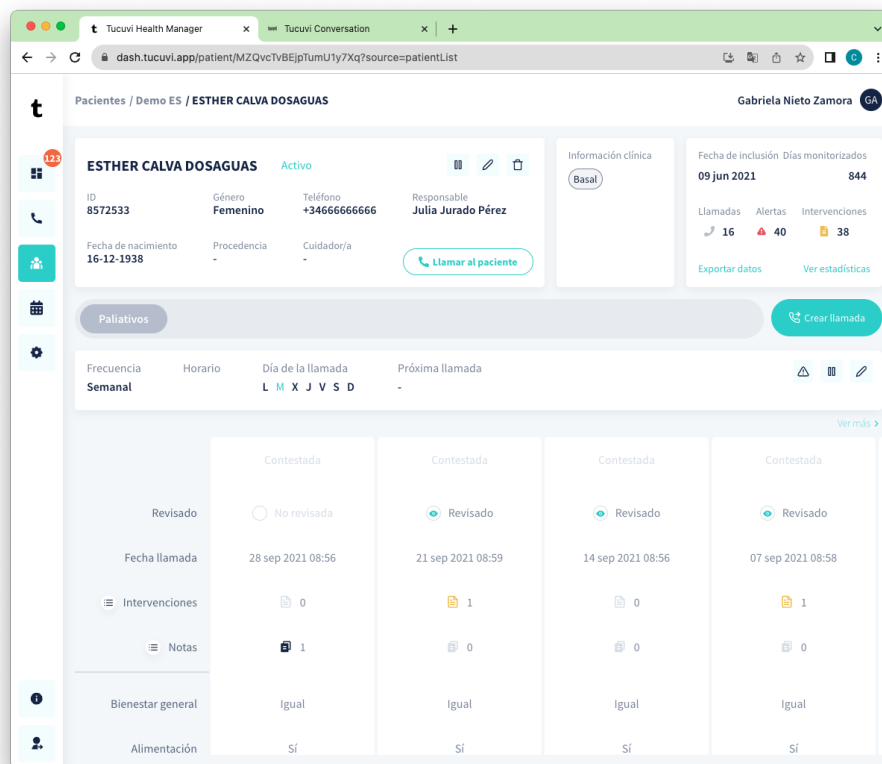


Figura 13. Vista de Llamadas

4.8.1. Editar e inactivar pacientes

En la esquina superior derecha del bloque de pacientes:

	<p>Le permite editar un paciente. Los campos son los mismos que se muestran en 4.6. <i>Añadir paciente</i>.</p>
	<p>Inactiva al paciente. La causa debe seleccionarse en el menú desplegable. El paciente no recibirá más llamadas, pero toda la información se almacenará en Tucuvi Dashboard.</p> 
	<p>Se utiliza para reactivar a un paciente que había sido previamente inactivado. Siga las instrucciones que se muestran en la interfaz para reanudar también las llamadas.</p> 

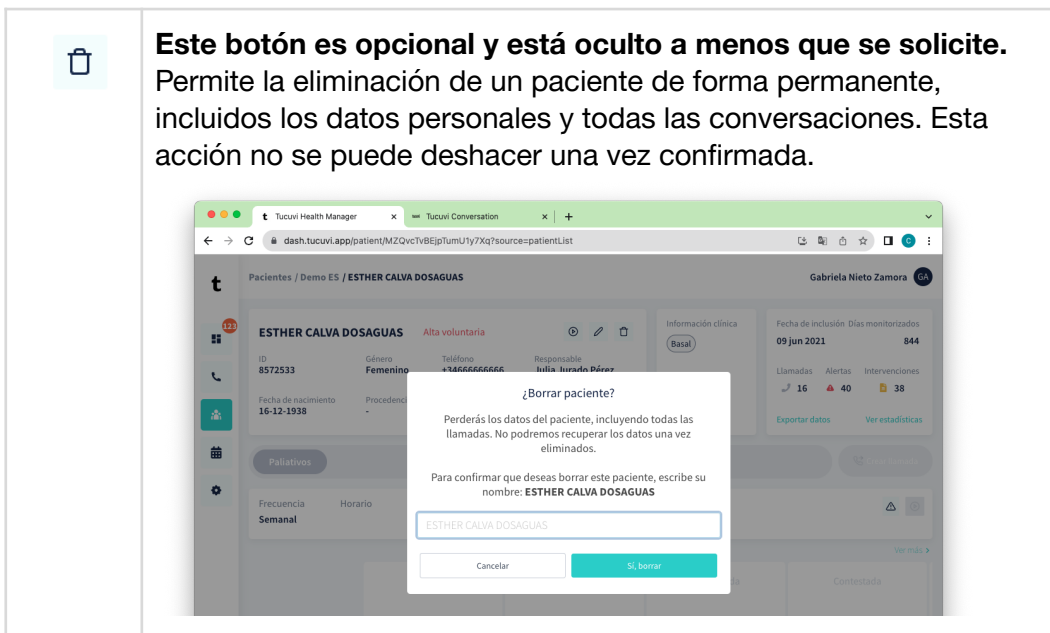


Tabla 9. Botones de acciones sobre pacientes.

4.8.2. Ver estadísticas de pacientes

Proporciona un resumen de los datos del paciente: fecha de inclusión, días monitorizados, número de llamadas y distribución de alertas e intervenciones.

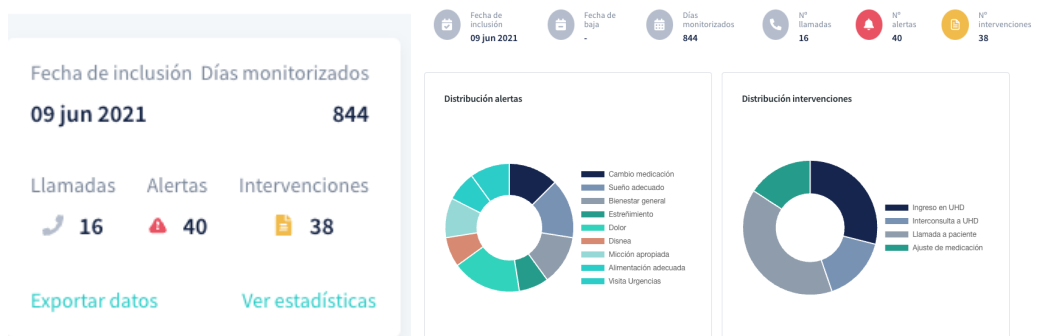


Figura 14. Vista de estadísticas del paciente.

4.8.3. Llamar desde el Dashboard (opcional)

Esta funcionalidad permite a los profesionales iniciar una llamada de audio en tiempo real con los pacientes directamente desde su ordenador, dentro de la ficha del paciente.

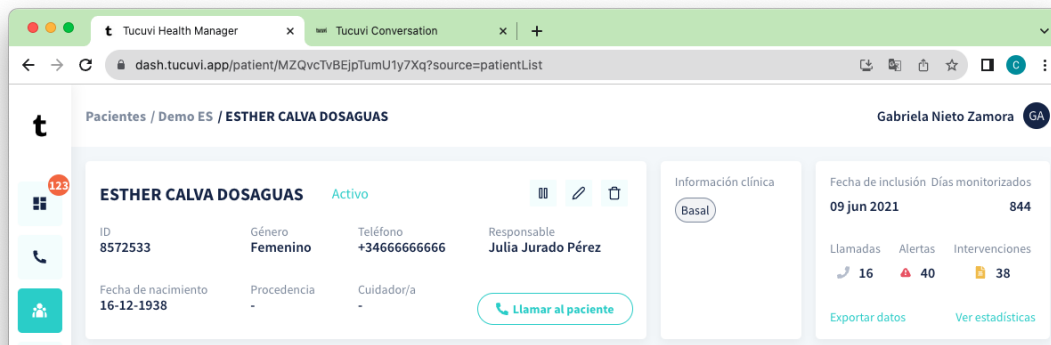


Figura 15. Llamar al paciente desde la opción del tablero.

Cómo utilizar la opción

1. **Acceda a la ficha del paciente** y pulse el botón "Llamar al paciente", en la esquina inferior derecha del bloque de datos del paciente. Aparecerá una ventana para su confirmación.
2. **Iniciar llamada:** Una vez iniciada la llamada, el paciente recibirá una llamada desde el mismo número de teléfono que utiliza LOLA para realizar las llamadas de seguimiento.

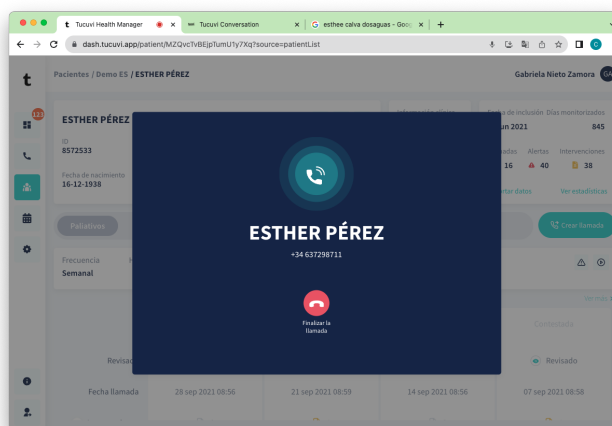
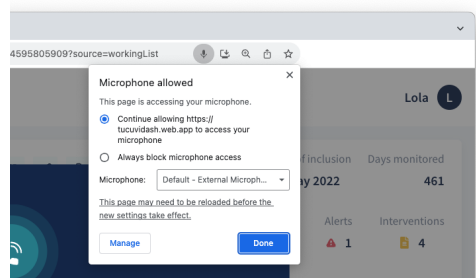


Figura 16. Iniciar una llamada desde la vista del panel.

3. **Finalizar llamada:** Una vez concluida la llamada, tanto usted como el paciente tienen la opción de finalizar la llamada.

Consideración importante: acceso al micrófono

Para habilitar la comunicación de audio durante la llamada, asegúrese de que su navegador web tenga permiso para acceder al micrófono del ordenador. Los navegadores web modernos suelen solicitar a los usuarios que otorguen acceso a su micrófono al iniciar una llamada.



4.9. Columnas de conversación

Debajo de los datos del paciente se encuentra toda la información sobre las llamadas recibidas agrupadas por protocolo. Cada protocolo muestra la información relacionada con la programación (frecuencia, días de la semana y hora) y todas las llamadas realizadas.

De cada llamada se muestra su fecha, si ha sido revisada, las notas e intervenciones añadidas por los profesionales sanitarios tras revisar los síntomas y las respuestas recogidas. Las preguntas realizadas por LOLA se muestran al hacer clic en el nombre del síntoma.

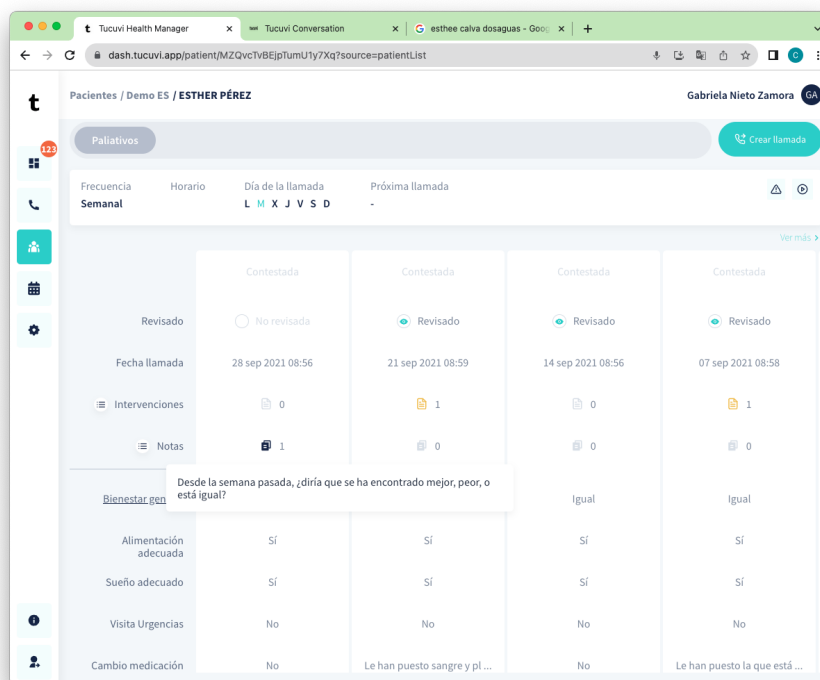


Figura 17. Vista de detalles de la conversación.

 No revisada	<p>Indica que la llamada aún no ha sido revisada.</p>
 Revisado	<p>Indica que la llamada ha sido revisada. Basándose en las respuestas del paciente, los profesionales podrán tomar las medidas necesarias.</p>
 El paciente ha colgado	<p>Si la conversación es incompleta, se mostrará dónde colgó el paciente.</p> 
 <p>Resumen inteligente</p>	<p>Al pulsar sobre él se muestra toda la transcripción del paciente y el resumen realizado por LOLA.</p> 


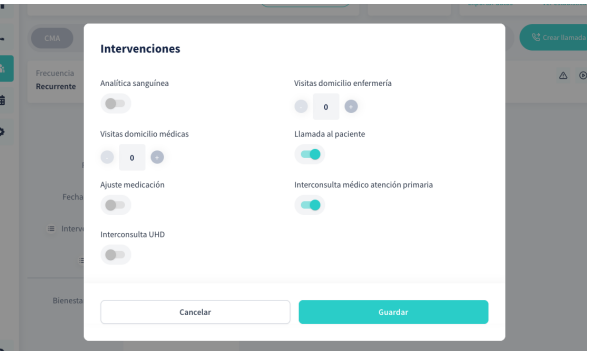

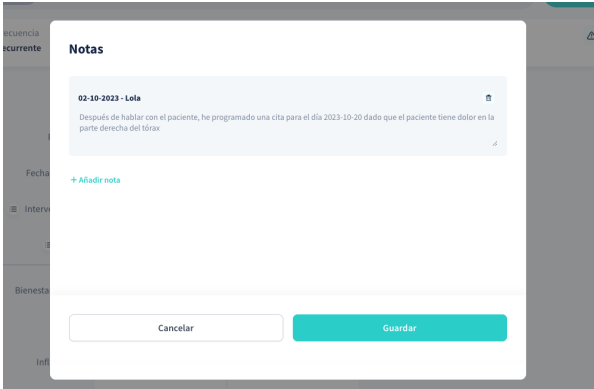

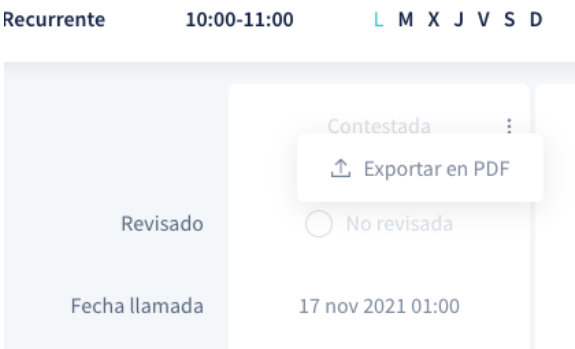
 <p>Botón de intervenciones</p>	<p>Al hacer clic se abre una ventana para apuntar las intervenciones realizadas al paciente en función de las respuestas del paciente. Son definidas por el Responsable de la Unidad.</p> 
 <p>Botón de notas</p>	<p>Al hacer clic se abre una ventana para escribir texto libre no estructurado una vez revisada la llamada.</p> 
 <p>Botón de más opciones</p>	<p>Este botón es opcional. Muestra más acciones, como exportar la conversación en PDF.</p> 

Tabla 10. Significado de los detalles de la conversación.

4.10. Ajustes - Alertas

El objetivo principal de las llamadas reside en la identificación de posibles alertas. Para ello, se han definido una serie de alertas durante la fase de desarrollo de los protocolos. Los protocolos se estructuran en torno a flujos conversacionales (como disnea, dolor, temperatura, etc.). Para cada uno de ellos, se catalogan como alertas respuestas específicas (aumento de la disnea, exacerbación del dolor, temperatura que supera un umbral designado, etc.).

Las respuestas de los pacientes categorizadas como alertas aparecen coloreadas en la ficha del paciente. Se clasifican en 3 grupos ordenados por severidad: alertas graves (roja), media (morada) y leves (azul).

Bienestar general	Peor	Mejor	Peor	Peor
Alimentación adecuada	No	Sí	No	Sí
Sueño adecuado	No	No	No	No

Figura 18. Alertas en la vista de conversaciones.

	Alerta severa.		Alerta media.		Alerta baja/leve.
--	----------------	--	---------------	--	-------------------

Tabla 11. Significado de los iconos de alerta.

La configuración de las alertas es accesible a través de la pantalla de **Ajustes**. Por defecto, la autorización exclusiva para editar alertas recae en el responsable de la unidad. Sin embargo, en respuesta a solicitudes específicas, este permiso puede ampliarse a otros perfiles designados.

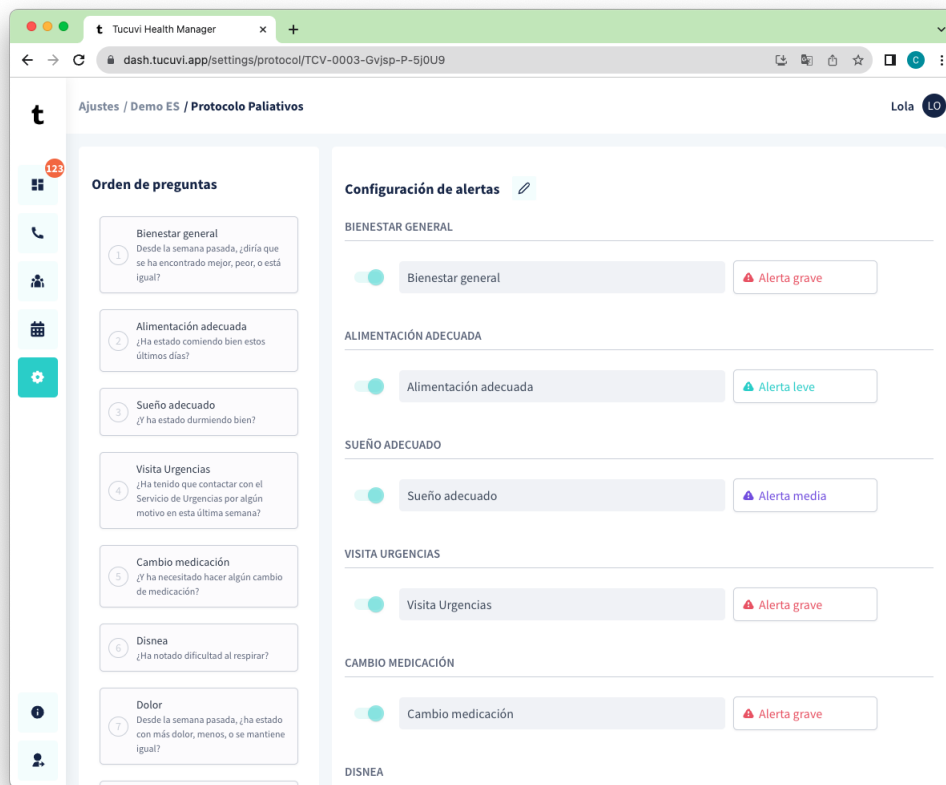


Figura 19. Configuración de la vista de alertas.

	<p>Indica que la alerta está activada, es decir, si la respuesta del paciente coincide con la condición definida, se activará una alerta.</p>
	<p>Indica que la alerta está desactivada, es decir, si la respuesta del paciente coincide con la condición definida, no se detectará ninguna alerta en ningún paciente.</p>

Permite editar la configuración:

- Las alertas se pueden activar y desactivar
- La gravedad se puede ajustar (por ejemplo, de leve a media)
- Los umbrales se pueden modificar (por ejemplo, saturación por debajo del 94% al 92%)

Las alertas no se pueden añadir ni eliminar. Asimismo, los operadores numéricos —mayor que (>, ≥), menor que (<, ≤) o igual a (=)— permanecen inalterables.

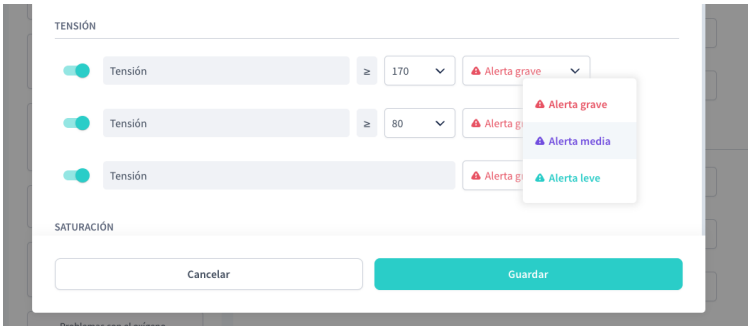


Tabla 12. Configuración de opciones de alertas.

4.10.1. Notificación de alerta a profesionales

Mira la sección 4.13.3 *Notificaciones*.

4.10.2. Alerta por paciente (opcional)

Esta característica es opcional y se puede activar por unidad. Al activarse, los parámetros que son modificables en la sección de **Ajustes** también se pueden editar dentro de la ficha del paciente. Esto se puede lograr mediante el icono de alerta, que muestra cuántas alertas personalizadas tiene el paciente.

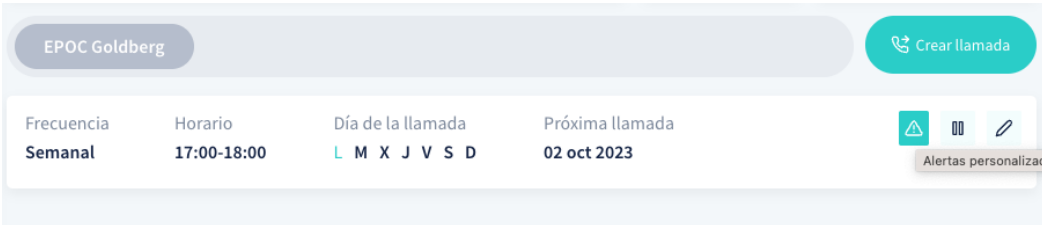


Figura 20. Botón de alerta por paciente.

Al hacer clic en este icono se abrirá una ventana para adaptar las alertas a las características específicas del paciente. Asimismo, las alertas se pueden restablecer a

la configuración predeterminada, anulando cualquier personalización aplicada previamente.



Figura 21. Vista de configuración de alerta por paciente.

En los ajustes generales se puede visualizar si alguna alerta está personalizada en algún paciente. **En el caso de que se hayan establecido alertas personalizadas para cualquier paciente, es importante tener en cuenta que modificar las alertas en esta pantalla de configuración general no afectará a las configuraciones específicas del paciente.** Esta demarcación garantiza que las modificaciones realizadas en el ámbito de la configuración general no alterarán inadvertidamente la configuración de alerta personalizada para pacientes individuales.

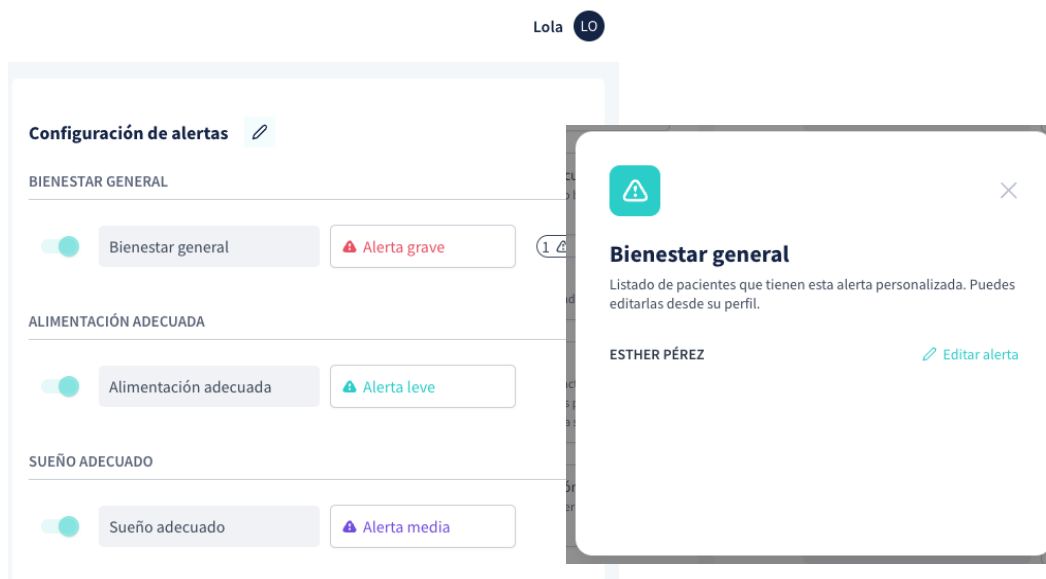
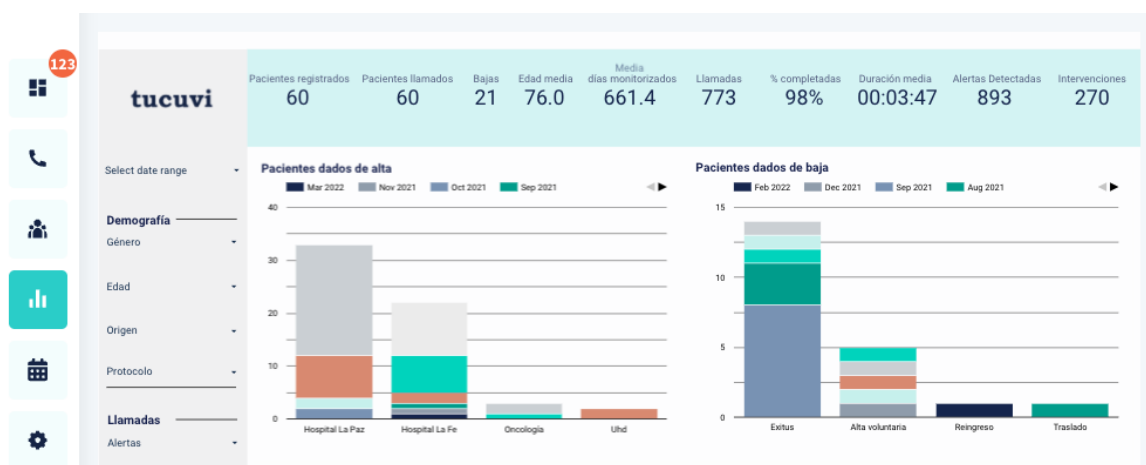


Figura 22. Vista de configuración de alertas generales.

4.11. Estadísticas (opcional)

Esta vista opcional se puede activar por Unidad. Proporciona una recopilación completa de datos relacionados con pacientes, llamadas, alertas e intervenciones, que abarcan un período de tiempo designado. En el lado izquierdo de la interfaz, se presentan una serie de filtros (período de tiempo, datos demográficos del paciente y variables de llamada, incluidas alertas y nombres de protocolo). Estos filtros sirven colectivamente como un mecanismo para extraer y examinar información pertinente y relevante para los parámetros especificados.



4.12. Calendario

El **Calendario** sirve como representación visual de todas las llamadas programadas.



Figura 24. Vista de calendario.

Dentro de esta interfaz, los administradores poseen la capacidad de efectuar la reprogramación de llamadas, lo cual depende de la naturaleza de la llamada:

- **Llamadas puntuales.** Simplemente se puede emplear la técnica de arrastrar y soltar. Utilice su cursor para reubicar la llamada deseada al día preferido en el calendario. Si tiene la intención de modificar el rango de la llamada, ejecute este ajuste dentro de la vista de semana o de día, respetando el rango de tiempo permitido indicado por un fondo blanco.
- **Llamadas diarias.** No es posible reprogramar llamadas diarias directamente a través del calendario. Para efectuar modificaciones de día y/u hora, ésta deberá realizarse dentro del perfil del paciente. Al acceder a la ficha del paciente, podrá iniciar modificaciones en la llamada, donde cualquier cambio realizado se sincronizará automáticamente con el calendario.
- **Llamada periódica.** Las opciones de reprogramación son dobles. Puede reprogramar una instancia individual de la llamada u optar por reprogramar la totalidad de las llamadas programadas.

4.13. Perfil profesional

Ubicado en la esquina superior derecha, encontrará un ícono con su nombre e iniciales. Este icono sirve como puerta de entrada para acceder a su perfil personal como profesional sanitario.

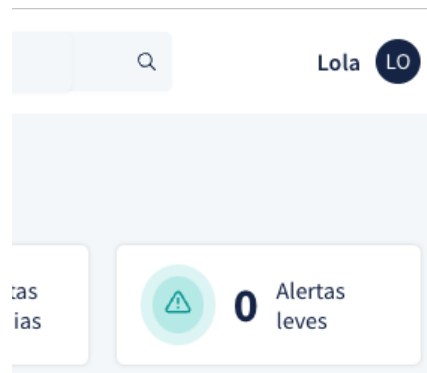


Figura 25. Botón de perfil profesional.

4.13.1. Datos personales

Esta sección contiene su nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono (para posibles notificaciones por SMS). En particular, el nombre y el número son editables.

4.13.2. Contraseña

Desde aquí se permite iniciar una solicitud de cambio de contraseña. Al iniciar esta solicitud, se enviará un correo electrónico con instrucciones que lo guiarán a través del proceso.

4.13.3. Notificaciones

Está permitido que el usuario configure las notificaciones enviadas por correo electrónico o SMS. La configuración predeterminada activa ambas opciones, que se pueden personalizar para adaptarlo a sus preferencias.

a. Notificaciones por Correo Electrónico: Cuando esté activado, recibirá correos electrónicos correspondientes a las conversaciones que se le hayan asignado y que impliquen alertas. Cada correo electrónico proporcionará un enlace directo a la ficha del paciente en el panel de Tucuvi, lo que facilitará la revisión inmediata.



Figura 26. Ejemplo de correo electrónico enviado al profesional sanitario.

b. Notificaciones por SMS: La activación de esta función garantiza que reciba notificaciones por SMS correspondientes a conversaciones asignadas al usuario con alertas específicas. Cada SMS incluirá el ID del paciente asociado con las alertas.

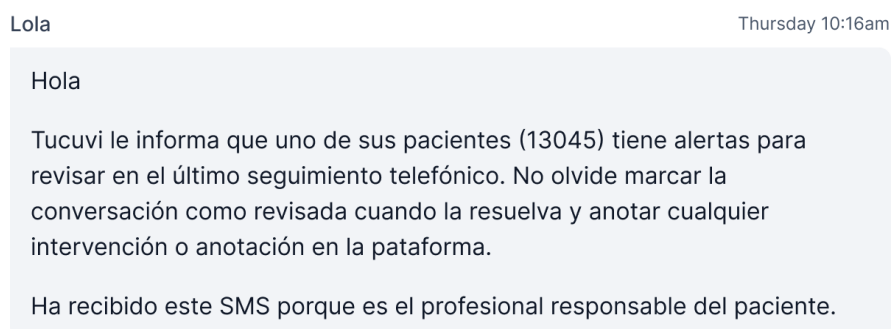


Figura 27. Ejemplo de SMS enviado al profesional sanitario.

3.13.4. Datos agregados

Dentro de este apartado, puede descargar datos agregados (disponibles como un archivo .csv) y acceder y descargar informes mensuales que contienen datos completos sobre las actividades realizadas durante el mes respectivo.

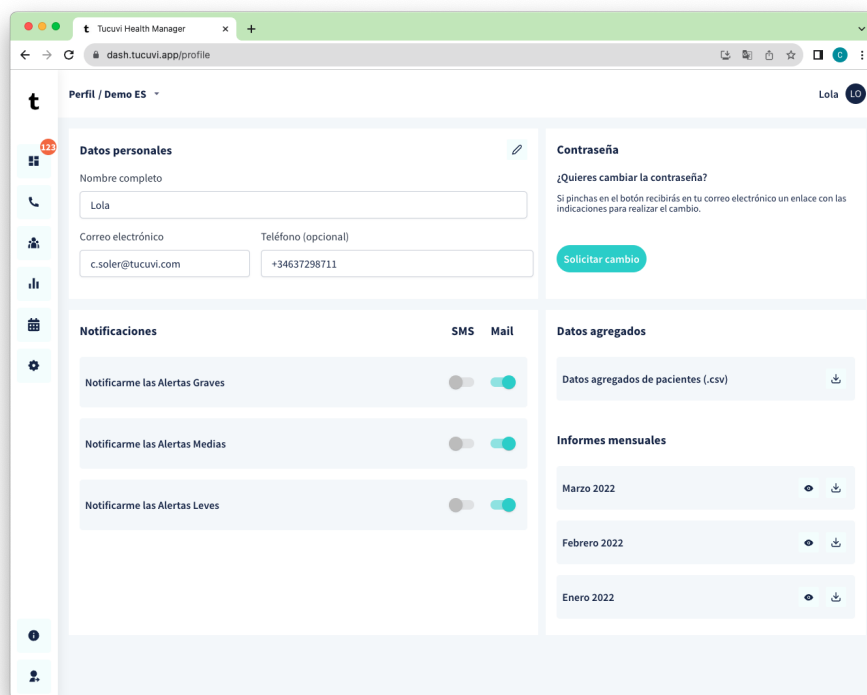


Figura 28. Botón Agregar datos.

4.14. Información del programa

Dentro de la interfaz de **Información del software**, hay un repositorio de información relacionada con el software a su disposición. Este repositorio incluye varios documentos, como este manual de usuario, junto con las escalas empleadas en protocolos específicos y otros documentos pertinentes que conduzcan a la utilización competente de Tucuvi Health Manager. También incluye la etiqueta del dispositivo médico en la parte inferior de la interfaz.

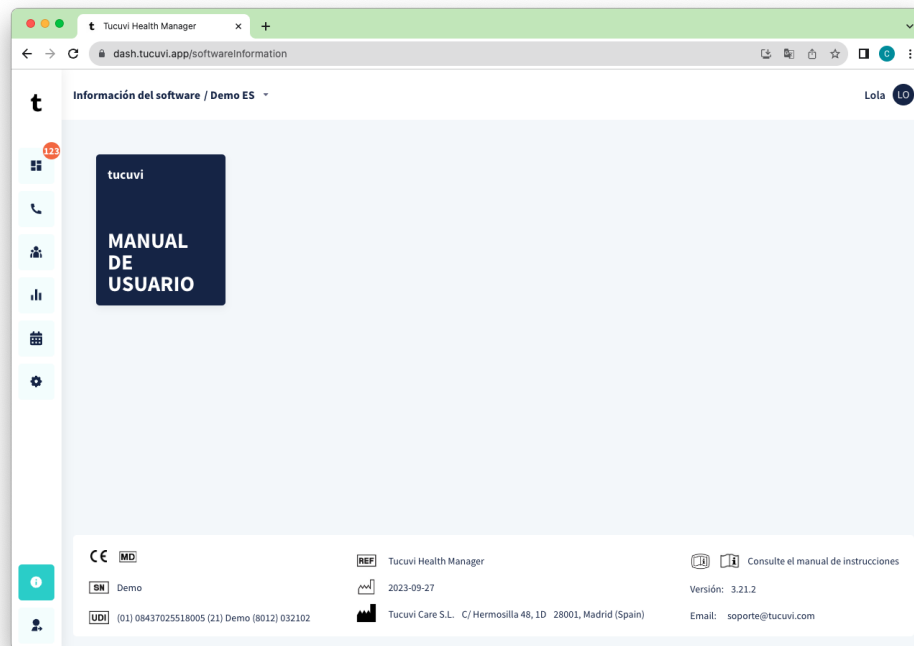


Figura 29. Vista de información del software.

5. Solución de problemas

En caso de mal funcionamiento:

- Deje de usar el dispositivo lo antes posible.
- Trate de determinar o eliminar las causas potenciales consultando la información proporcionada en esta sección.

Si la imposibilidad de identificar o mitigar el problema persiste a pesar de consultar este documento, es imperativo suspender el uso de Tucuvi Health Manager e iniciar contacto de inmediato con el servicio técnico de Tucuvi. Consulte la Sección 8 para obtener los detalles de contacto necesarios.

5.1. Solución de problemas

En esta sección, presentamos un resumen completo de los problemas frecuentes que pueden impedir la perfecta funcionalidad del software médico. Siga las siguientes recomendaciones para garantizar un funcionamiento óptimo:

1. Utilizar versiones de software obsoletas:

El uso de una versión desactualizada del software podría resultar en la ausencia de mejoras críticas y nuevas funciones, lo que podría generar problemas operativos. Para protegerse contra esto, es imperativo acceder constantemente a la interfaz de Tucuvi iniciando una nueva pestaña del navegador, garantizando así la adopción de la versión de software más reciente.

2. Incompatibilidad con Dispositivos Móviles:

Tucuvi Dashboard está diseñado específicamente para uso basado en web. En consecuencia, acceder a él a través de un dispositivo móvil podría comprometer la visualización de la pantalla y determinadas funcionalidades. Por lo tanto, se desaconseja encarecidamente el uso de Tucuvi Dashboard en dispositivos móviles debido a un posible deterioro de la funcionalidad.

3. Compatibilidad del navegador:

Para un rendimiento óptimo del software, recomendamos encarecidamente utilizar el navegador web Google Chrome. El uso de navegadores alternativos puede introducir errores que dificulten el perfecto funcionamiento.

4. Requisito de conectividad a Internet:

Una conexión a Internet estable es indispensable para acceder al software a través de un navegador web. Si no se establece una conexión a Internet, será inalcanzable el acceso a la interfaz de Tucuvi Health Manager.

5. Efectos de una conectividad débil a Internet:

La eficacia de determinadas funcionalidades, como los procesos de carga y modificación de datos, puede verse comprometida por una conectividad a Internet inadecuada. Para mitigar estos problemas, es recomendable emplear un ordenador con buena conexión a internet, evaluando la velocidad de la conexión para garantizar un rendimiento óptimo.

6. Irregularidades en la detección de alertas:

Los casos de clasificación errónea en los indicadores de alerta, ya sea que se activen erróneamente alertas que no están justificadas o que se omitan notificar las alertas a los profesionales médicos, pueden tener consecuencias graves. Si

surgieran discrepancias de este tipo durante el seguimiento del paciente, es imperativo notificar de inmediato tanto a la persona responsable designada como al equipo de Tucuvi para su rectificación inmediata.

Siguiendo estas pautas, los usuarios pueden mejorar significativamente la confiabilidad y funcionalidad de Tucuvi Health Manager. Si encuentra algún problema persistente más allá de los enumerados aquí, no dude en comunicarse con nuestro equipo de soporte para obtener asistencia integral.

El usuario debe notificar cualquier incidente grave relacionado con el producto sanitario al fabricante y a la autoridad competente del Estado miembro en el que esté establecido el usuario.


6. Símbolos en el etiquetado

Se puede acceder a la etiqueta y a las Instrucciones de uso electrónicas (eIFU) a través del botón "Información del software" en el lado izquierdo de la pantalla, como se explica en la *Sección 4.14*.



Figura 30. Botón de información de etiquetado.

Explicación de los símbolos:

Símbolo	Explicación
MD	Dispositivo médico
CE	Dispositivo médico con marcado CE
REF	Nombre del dispositivo
	Detalles del fabricante







	Versión del software
	Fecha de fabricación (fecha de lanzamiento de la versión)
	Identificador único del dispositivo
	Número de serie
	Consulte el manual de instrucciones.
	Las instrucciones de uso se proporcionan en formato electrónico.

Tabla13. Explicación de los símbolos de etiquetado.

7. Avisos legales

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

7.1. Exención de responsabilidad

Tucuvi Health Manager sirve como una herramienta diseñada para facilitar el seguimiento del paciente. En esta calidad, no asume ninguna responsabilidad por el diagnóstico final de los pacientes ni por las posibles modificaciones de su estado de salud que puedan producirse durante el seguimiento.

7.2. Información personal

Nombre de Empresa: Tucuvi Care, S.L

CIF: B95969705

Address: C/Hermosilla, 48, 1ºD, 28001 - Madrid (España)

8. Datos de contacto del fabricante



Tucuvi Care, S.L.

C/ Hermosilla 48, 1ºD, 28001, Madrid, Spain

+34 617759326 / +34 692547670

soporte@tucuvi.com

tucuvi

Tucuvi Care S.L.
C/ Hermosilla 48, 1ºD
28001, Madrid,
Spain

soporte@tucuvi.com

© 2023 Tucuvi Care S.L. Todos los derechos reservados. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Tucuvi es una marca comercial registrada de Tucuvi Care S.L. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.