

tucuvi

Manual do utilizador Tucuvi Health Manager (THM)

Índice

1. Introdução	5
1.1. Utilização e finalidade previstas	6
1.2. Advertências e precauções	6
1.3. Previsão de utilização	6
2. Conformidade de utilização	7
3. Instalação e desinstalação	7
3.1. Procedimento de instalação	7
3.1.1. Instalação do Google Chrome	7
3.1.2. Credenciais	8
3.2. Procedimento de desinstalação	9
4. Funcionalidades avançadas	9
4.1. Início de sessão	9
4.2. Navegação	10
4.3. Lista de telefonemas	10
4.3.1. Filtros de telefonemas rápidos	12
4.4. Lista de trabalho (opcional)	13
4.5. Lista de pacientes	13
4.6. Adicionar um paciente	15
4.6.1. Carregamento em massa (opcional)	16
4.7. Configuração de telefonemas	17
4.7.1. Adicionar, editar e colocar chamadas em espera	19
4.8. Registo do paciente	20
4.8.1. Editar e desativar pacientes	20
4.8.2. Ver estatísticas do paciente	22
4.8.3. Telefonema a partir do painel de controlo (opcional)	22
4.9. Colunas de conversação	23
4.10. Definições - Alertas	26
4.10.1. Notificação de alertas para profissionais	28
4.10.2. Alerta por paciente (opcional)	28
4.11. Estatísticas (opcional)	30
4.12. Calendário	30
4.13. Perfil profissional	31
4.13.1. Dados pessoais	32
4.13.2. Palavra-passe	32
4.13.3. Notificações	32
3.13.4. Dados agregados	33

4.14. Informações sobre o software	33
5. Resolução de problemas	34
5.1. Resolução de problemas	34
6. Símbolos na rotulagem	36
7. Avisos legais	38
7.1. Isenção de responsabilidade	38
7.2. Dados pessoais	38
8. Informações para contacto do fabricante	38

1. Introdução

O Tucuvi Health Manager (THM) é um software que permite, através de telefonemas automáticos, automatizar o acompanhamento de pacientes em cuidados domiciliários para diferentes patologias e processos de cuidados de saúde. Recolhe informação relevante sobre o seu estado de saúde, estrutura-o e alerta os profissionais de saúde quando se reúnem determinadas condições predefinidas.

O Tucuvi Health Manager realiza um acompanhamento dos pacientes em cuidados domiciliários com diferentes patologias com base em protocolos predefinidos. Os protocolos são compostos por fluxos de conversação (por exemplo, sintomas, bem-estar, constantes, etc.) e situações bem descritas consideradas como alertas (por exemplo, febre acima de X graus, saturação abaixo de X%, etc.) que podem ser personalizados para cada paciente. A interface do utilizador do THM, denominada Tucuvi Dashboard, permite que o profissional escolha os protocolos a utilizar nos seus pacientes e defina a sua frequência. Por outro lado, permite-lhes visualizar as suas respostas, tanto individualmente para cada paciente como de forma conjunta, por grupos de pacientes. Facilita também a anotação das intervenções dos profissionais resultantes da visualização dos resultados dos telefonemas. Por exemplo, num telefonema feito a um paciente registou-se uma saturação de oxigénio abaixo de 90%, o que levou a um telefonema da equipa de enfermagem.

O Tucuvi Health Manager é um dispositivo médico Classe I com marcação CE, de acordo com a Diretiva relativa a Dispositivos Médicos (MDD), Diretiva 93/42/CEE.

A Tucuvi implementou as medidas para cumprir os requisitos do Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD).

Recomendamos que leia atentamente o manual antes de utilizar o produto. Leia atentamente as precauções com símbolos para garantir que o dispositivo é utilizado de forma segura e nas melhores condições.

1.1. Utilização e finalidade previstas

Utilização prevista: a utilização prevista do Tucuvi Health Manager é a automação do acompanhamento de pacientes através de IA de conversação e a comunicação dos dados recolhidos aos profissionais de saúde.

Finalidade prevista: o Tucuvi Health Manager destina-se à automação do acompanhamento de pacientes com diversas patologias e processos de atendimento com base em protocolos modulares, incluindo alertas predefinidos que podem ser personalizados para cada paciente. Esta informação é estruturada e devolvida aos profissionais de saúde através de um painel ou de uma API.

1.2. Advertências e precauções

O Tucuvi Health Manager não é recomendado para pacientes que possuam deficiências de fala ou audição, pois o acompanhamento clínico facilitado pelo software pode ser significativamente comprometido. No entanto, aconselha-se incluir pacientes com transtornos mentais no Tucuvi Health Manager apenas de acordo com protocolos explicitamente concebidos para acomodar essas condições específicas.

1.3. Previsão de utilização

A construção de protocolos ou vias de cuidados envolve a junção de uma série de fluxos conversacionais utilizando uma plataforma interna. Estes fluxos de conversação incluem uma série de elementos, tais como sintomas (febre, dispneia, fadiga, dor, etc.), escalas (1-5, 1-10, escalas de cores, etc.), situações (consultas de emergência, hospitalização), avaliações de bem-estar, entre outros. A nossa equipa médica utiliza estes fluxos para formular protocolos de acompanhamento de várias doenças crónicas, em conformidade com as diretrizes clínicas estabelecidas, ou para automatizar os processos de acompanhamento adaptados aos diferentes estabelecimentos de cuidados de saúde.

É imperativo que os profissionais selecionem o protocolo e a frequência de telefonemas adequados para cada paciente durante a sua inclusão no software. Uma vez iniciada a monitorização, os profissionais de saúde podem analisar as respostas categorizadas do

utilizador, bem como os alertas detetados. Para protocolos que envolvam acompanhamentos periódicos, o profissional tem a responsabilidade de pausar ou interromper o acompanhamento quando considerar necessário através do Tucuvi Dashboard.

O público-alvo abrange pacientes caracterizados pelos profissionais de saúde que respeitam os protocolos ou indivíduos que estejam a passar por processos de cuidados e necessitem de acompanhamento remoto, nomeadamente preparação para exames clínicos, cuidados pós-cirúrgicos, monitorização após consulta de emergência, etc. O software foi concebido para ser utilizado exclusivamente por pessoal qualificado (profissionais de saúde) com o objetivo de automatizar o acompanhamento remoto de pacientes em cuidados domiciliários.

2. Conformidade de utilização

A utilização deste dispositivo é estritamente reservada a médicos ou para utilização sob a sua supervisão direta. Qualquer forma de utilização inadequada é estritamente proibida. Os utilizadores devem:

- Abster-se de alterar ou modificar o software.
- Respeitar a segurança e o bem-estar dos pacientes, de outros indivíduos, dos operadores, dos assistentes e de si próprios, tomando as precauções necessárias para evitar ferimentos.

Antes de cada utilização, os utilizadores devem verificar a segurança da sessão e o estado de funcionamento dos dispositivos. A este respeito, é essencial garantir que o utilizador tem sessão iniciada com a sua conta pessoal e que possui o acesso adequado aos pacientes designados. Posteriormente, é imperativo terminar sessão depois de utilizar o Tucuvi Dashboard. Esta prática protege contra o acesso não autorizado aos dados dos pacientes e impede a realização de quaisquer alterações não autorizadas ao rastreio dos pacientes.

3. Instalação e desinstalação

O acesso ao Tucuvi Dashboard será feito através de um navegador web, utilizando sempre o Google Chrome e as credenciais pessoais e intransmissíveis.

3.1. Procedimento de instalação

3.1.1. Instalação do Google Chrome

Para a instalação do Google Chrome, um navegador Web gratuito, o profissional deve primeiro verificar se é compatível com o seu software operativo e se cumpre os requisitos do sistema.

Os requisitos do sistema e os guias de instalação para Windows, Ubuntu e MacOS podem ser encontrados [aqui](#).

O Tucuvi Dashboard está equipado com a versão mais recente do Google Chrome disponível no momento. A versão atual garantida é a v116.

3.1.2. Credenciais

O profissional de saúde deve aceder ao Tucuvi Dashboard utilizando as suas credenciais pessoais (endereço de correio eletrónico e palavra-passe), fornecidas pela Tucuvi. Após o primeiro acesso, o utilizador deverá alterar a sua palavra-passe. Esta deve ter um mínimo de 8 caracteres, incluindo 1 número e um carácter especial (,._-;¿?¡*{}).

Cada utilizador tem a possibilidade de aceder aos perfis associados à sua unidade de trabalho através da secção Definições (consultar o símbolo na secção 4.2, ver Figura 1). Além de terem o privilégio de visualizar estes perfis, os administradores de cada unidade de trabalho têm também autoridade para gerir o acesso por parte de outros profissionais de saúde da sua unidade na secção Definições, utilizando o botão Novas credenciais (Figura 2). Através desta interface, os administradores têm permissão para criar ou desativar perfis, conforme necessário.

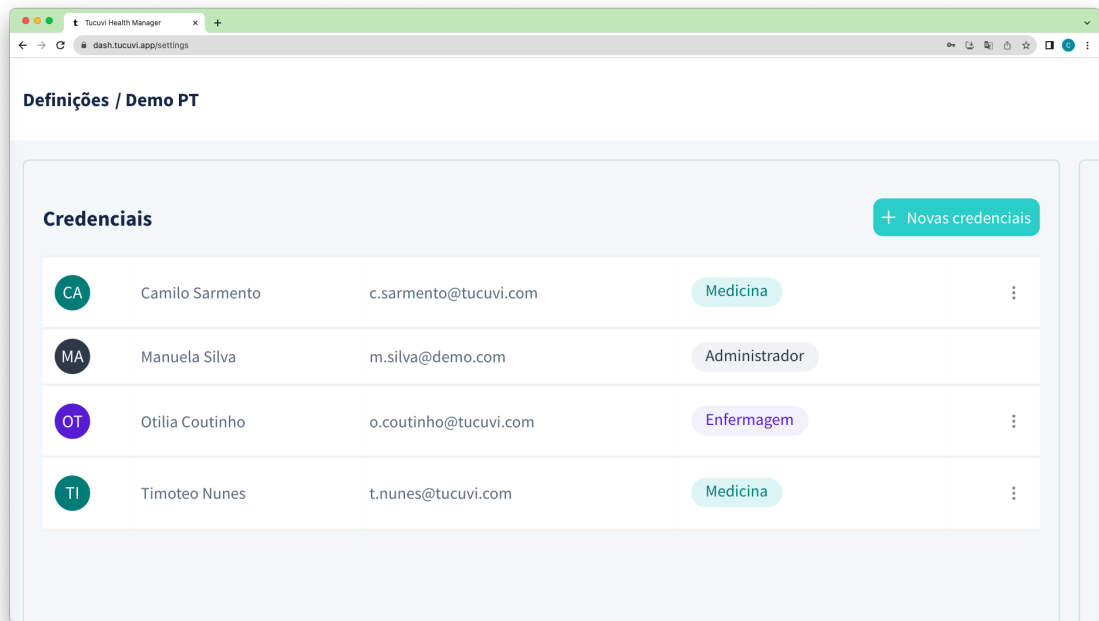


Figura 1. Definições - Ecrã de credenciais.

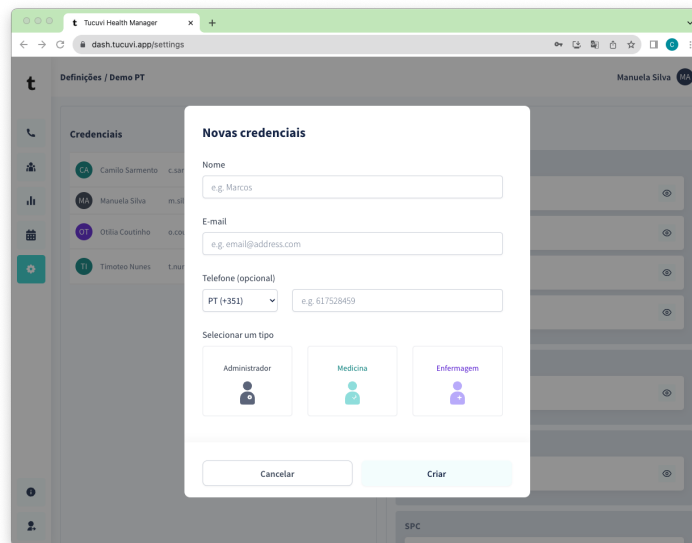


Figura 2. Definições - Ecrã de novas credenciais.

3.2. Procedimento de desinstalação

Quando for necessário interromper o acesso de um profissional, pode entrar em contacto com a Tucuvi, que procederá à eliminação definitiva das suas credenciais.

4. Funcionalidades avançadas

Em seguida, detalharemos as funcionalidades e as vistas que a interface do utilizador contém para proporcionar uma gestão melhor e mais eficiente do software.

4.1. Início de sessão

As credenciais do utilizador de cada profissional serão geradas pela Tucuvi a pedido do responsável pela equipa médica. Esta solicitação incluirá o nome completo, o apelido e o endereço de correio eletrónico do profissional associados ao acesso ao Tucuvi Dashboard. Quando estas informações forem inseridas no sistema de autenticação, será enviada uma notificação automática por e-mail para informar o utilizador de que o acesso ao Tucuvi Dashboard foi autorizado.

Se o utilizador se esquecer da palavra-passe, poderá usar a opção Alterar palavra-passe no ecrã de início de sessão. Receberá um e-mail com as instruções que deve seguir para redefinir a palavra-passe.

4.2. Navegação

	Lista de trabalho (opcional). Ver secção 4.4.
	Lista de telefonemas. Ver secção 4.3.
	Lista de pacientes. Ver secção 4.5.
	Estatísticas (opcional). Ver secção 4.11.
	Calendário. Ver secção 4.12.
	Definições. Ver secção 4.10.




	Informações do software. Ver secção 4.14.
	Botão para terminar sessão
	Perfil profissional. Ver secção 4.13.

Tabela 1. Símbolos de navegação.

4.3. Lista de telefonemas

O ecrã **Telefonemas** é a interface principal, acessível imediatamente após a verificação bem-sucedida das credenciais. Fornece uma visão geral de todos os telefonemas, organizados do mais recente para o mais antigo, tanto os atendidos como os não atendidos. Os telefonemas podem ser filtrados por destinatário, protocolo, data e gravidade do alerta. Existe também um filtro de pesquisa para localizar os telefonemas, pesquisando pela ID ou pelo nome.



Figura 3. Vista da lista de telefonemas.

Os telefonemas são apresentados na lista de duas formas, consoante tenham sido ou não analisados por um profissional de saúde. O ideal é que todos os telefonemas sejam marcados como analisados o mais rapidamente possível.




	Ícone e filtro de análise.
	Indica que o telefonema já foi analisado.
	Indica que o telefonema ainda não foi analisado.

Tabela 2. Símbolos do estado de análise dos telefonemas.

A lista de telefonemas apresenta diferentes tipos de informações organizadas por colunas:




ID	Introduzido manualmente no momento da inclusão do paciente na interface do utilizador, um campo obrigatório na secção Dados pessoais.
Nome e apelido do paciente	O nome e o apelido do paciente a quem se telefonou. Dado que pode haver mais do que um paciente com a mesma informação neste campo, recomenda-se utilizar o campo Clinical ID (ID Clínico) para verificar a sua identidade.
Profissional atribuído	O profissional responsável pela monitorização do paciente, que será notificado caso o Tucuvi Health Manager detete algum alerta durante o telefonema ao paciente.
Protocolo	O protocolo ao qual o paciente respondeu durante o telefonema.
Data do telefonema	A data e a hora em que se telefonou ao paciente.
Alertas	<p>Todos os alertas em cada telefonema, com uma cor consoante a gravidade. Para cada telefonema, são apresentados dois alertas e, se existirem mais, são consolidados sob a anotação "+número". Ao passar o rato sobre o botão, visualizará todos os alertas.</p> <div style="text-align: right;">    </div>

Tabela 3. Colunas da vista da lista de telefonemas.

4.3.1. Filtros de telefonemas rápidos

Localizados no canto superior direito. Estes filtros podem ser desativados clicando novamente sobre eles.



Figura 4. Filtros de telefonemas rápidos.





	Apenas são mostrados os telefonemas com pelo menos um alerta grave .
	Apenas são mostrados os telefonemas com pelo menos um alerta médio .
	Apenas são mostrados os telefonemas com pelo menos um alerta leve .
	As chamadas não atendidas são ocultadas. Apenas são mostradas as chamadas atendidas.

Tabela 4. Significado dos filtros dos telefonemas rápidos.

4.4. Lista de trabalho (opcional)

Esta é uma vista opcional que pode ser ativada por unidade. Possui 2 blocos:

- **Telefonemas pendentes de análise:** permite aceder a uma lista de telefonemas que cumprem certas condições predefinidas, como alertas específicos, apenas chamadas atendidas, chamadas da última semana, etc. A informação apresentada para cada chamada é a mesma que em Lista de telefonemas. Desta forma, o profissional de saúde tem uma vista filtrada dos telefonemas, o que lhe permite priorizar a sua análise. Os filtros a aplicar são inicialmente definidos pelo Unit Manager (Gestor da Unidade). O ícone no menu lateral mostra o número de telefonemas na lista.
- **Telefonemas a decorrer:** mostra os telefonemas que o assistente virtual, CLARA, tem para hoje, bem como o horário em que serão realizados.

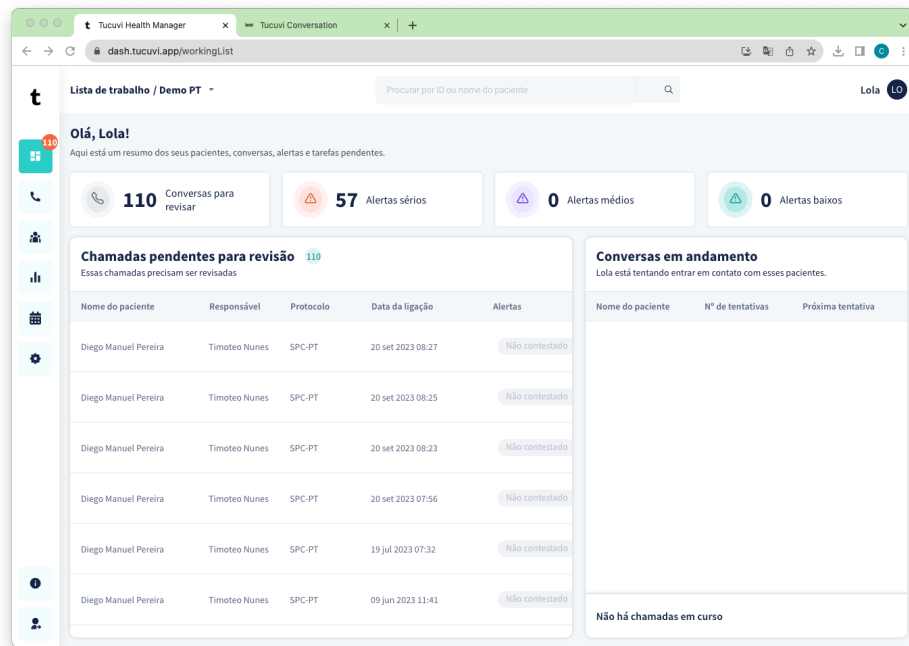


Figura 5. Vista da lista de trabalho.

4.5. Lista de pacientes

O ecrã **Pacientes** exibe todos os pacientes que estão incluídos no Tucuvi Health Manager. A lista de pacientes é ordenada de forma a que os pacientes recentemente adicionados apareçam no topo e os pacientes mais antigos apareçam na parte inferior. Existe também um motor de pesquisa que lhe permite localizá-los por nome, apelido ou ID. A lista de pacientes mostrará as pessoas que correspondem aos dados inseridos.

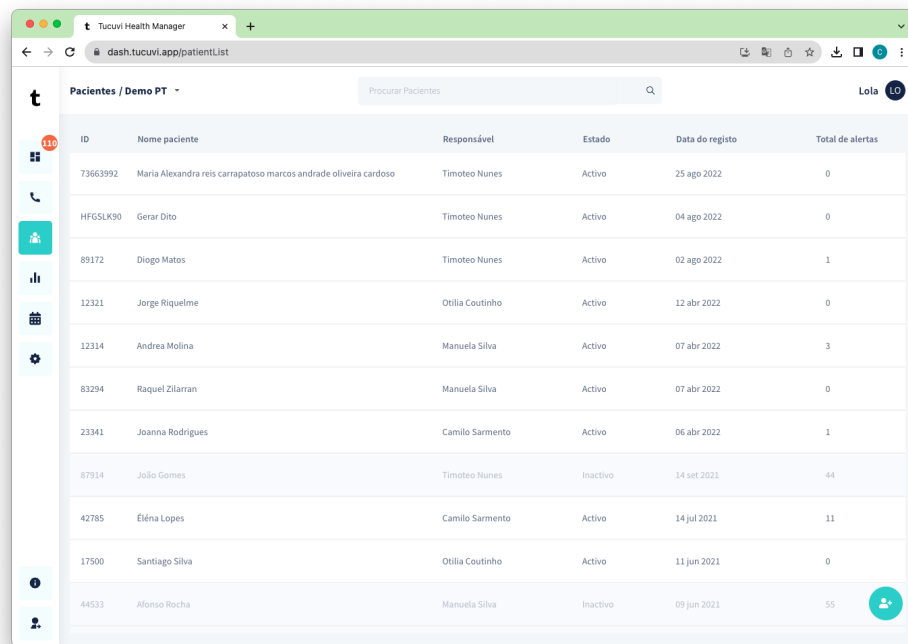


Figura 6. Vista da lista de pacientes.

A lista de pacientes está organizada de forma semelhante à lista de telefonemas, mas apresenta informações diferentes. Algumas são comuns à lista de telefonemas, mas outras são específicas desta secção.

ID	Introduzido manualmente no momento da inclusão do paciente no Tucuvi Health Manager, um campo obrigatório na secção Dados pessoais.
Nome e apelido do paciente	O nome e o apelido do paciente a quem se telefonou. Dado que pode haver mais do que um paciente com a mesma informação neste campo, recomenda-se utilizar o campo ID Clínico para verificar a sua identidade.
Profissional atribuído	O profissional responsável pela monitorização do paciente, que será notificado caso o Tucuvi Health Manager detete algum alerta durante o telefonema ao paciente.
Estado	Indica se o paciente está atualmente ativo (ou seja, a receber telefonemas) ou inativo. Os pacientes inativos são apresentados em linhas cinzento-claras.

Data de registo	A data em que o paciente foi registado no Tucuvi Health Manager, permitindo assim saber há quanto tempo o paciente está no software.
Total de alertas	O número total de alertas em todos os telefonemas feitos ao paciente.

Tabela 5. Colunas da lista de pacientes.

4.6. Adicionar um paciente

Para criar um novo paciente, selecione o ícone **Adicionar paciente**, localizado no canto inferior direito, e preencha os dados. Inserida a informação, o paciente será guardado e registado no Tucuvi Dashboard.

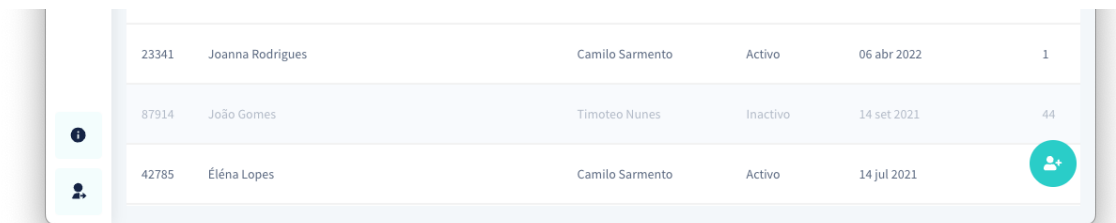


Figura 7. Botão para adicionar um paciente.

Ao clicar neste botão, abrirá uma janela para a introdução dos dados. Existem vários campos, cujos dados serão comuns a todos os telefonemas e protocolos que são ativados para o paciente.

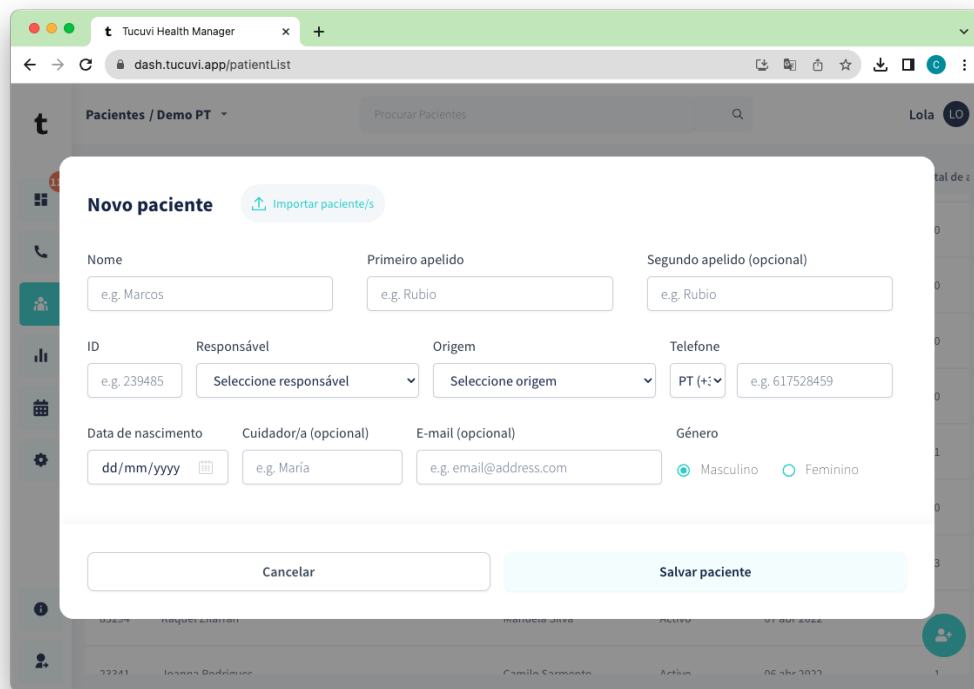


Figura 8. Vista para criar um novo paciente.

Nome e apelido	O nome e o apelido do paciente.
ID	Único, pessoal e intransmissível para cada paciente. Pode corresponder ao código do historial clínico associado.
Data de nascimento	Introduzida através do teclado no formato dd/mm/aaaa ou através do calendário.
Profissional atribuído	O profissional responsável pela monitorização do paciente, que será notificado caso o Tucuvi Health Manager detete algum alerta durante o telefonema ao paciente.
Telefone	O número de telefone para onde o paciente deseja ser contactado. Aconselha-se que a linha telefónica escolhida seja de fácil acesso para o paciente e de utilização simples. Isto reduz potenciais erros durante os telefonemas, tais como chamadas que caem inesperadamente ou pessoas que não sabem como atender um telefonema. A linha deve

	permanecer operacional enquanto o software estiver a ser utilizado. Os utilizadores devem verificar se o número de telefone é válido.
Género	Durante o telefonema, utilizam-se pronomes de género. Deve utilizar-se aquele com que o paciente se identifica para personalizar o telefonema.
Origem)	A origem deste novo paciente, por exemplo, a unidade hospitalar.

Tabela 6. Campos para criar um novo paciente.

Todos os campos obrigatórios devem ser preenchidos. Se algum campo estiver incompleto, as margens serão destacadas a vermelho e não será permitido guardar. Após a criação, será redirecionado para o registo do paciente.

4.6.1. Carregamento em massa (opcional)

Esta funcionalidade discricionária permite criar vários pacientes ao mesmo tempo através do carregamento de um ficheiro CSV. Para o efeito, é fornecido um modelo que pode ser descarregado. As instruções são apresentadas no ecrã, guiando os utilizadores ao longo do processo.

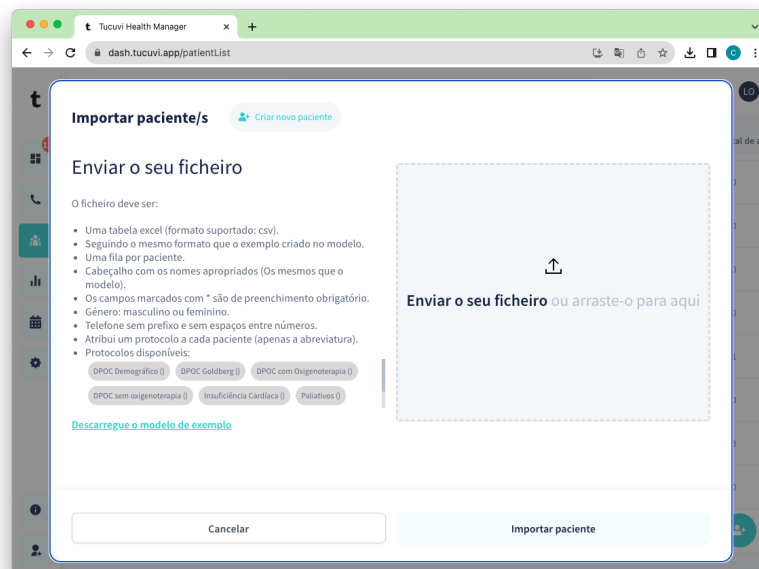


Figura 9. Importar pacientes desde a vista de um ficheiro CSV.

4.7. Configuração de telefonemas

Para agendar telefonemas para um protocolo, é necessário abrir o registo do paciente.

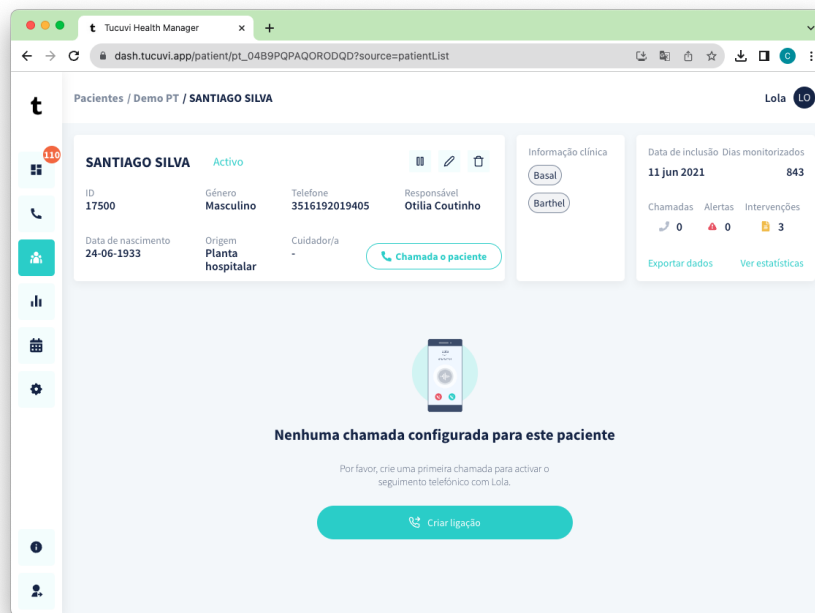



Figura 10. Vista do registo do paciente.

Apenas os protocolos acordados com o cliente estarão disponíveis para seleção na sua unidade. Existem vários campos que devem ser preenchidos:

Figura 11. Criar uma nova vista de telefonemas.

Módulo	Necessário para especificar o protocolo, uma vez que estes são agrupados por este campo.
Protocolo	Para cada módulo, existe um menu pendente com os protocolos associados.
Data de início [De]	A data em que o primeiro telefonema será efetuado, sempre no futuro. Pode ser introduzida através do teclado no formato dd/mm/aaaa ou através do calendário.
Hora	O intervalo de tempo designado durante o qual o paciente deve receber o telefonema. Recomenda-se que a hora seja escolhida pelos próprios pacientes, dentro das indicações médicas necessárias para cada protocolo, para melhorar assim a taxa de resposta.
Repetição	<p>No caso de um telefonema único e pontual, esta opção deve estar em "off" (desligado). Assim, o telefonema só será efetuado na data e hora previamente indicadas, sem repetição. Pelo contrário, se desejar efetuar este telefonema periodicamente, este botão deve estar em "on" (ligado), aparecendo depois uma secção adicional.</p> 
Frequência	<p>A frequência com que os telefonemas serão realizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daily (Diariamente): todos os dias de acordo com os dias da semana selecionados. • Weekly (Semanalmente): de 7 em 7 dias. • Fortnightly (Quinzenalmente): de 14 em 14 dias. • Monthly (Mensalmente): a cada mês. • Quarterly (Trimestralmente): de 3 em 3 meses. <p>Se selecionar “diariamente”, o telefonema será configurado para de segunda a domingo por predefinição. Porém, os dias da semana são completamente opcionais, pelo que pode selecionar entre 2 a 7 dias por semana. O telefonema realizar-se-á sempre à mesma hora.</p> <p>Para as outras opções, existe apenas um dia da semana, pelo que, se selecionar “terça-feira” e optar por “semanalmente”, o</p>

	<p>telefonema será feito às terças-feiras. Se optar por “quinzenalmente”, será contactado todas as terças-feiras e, no caso da opção “mensalmente”, a cada quatro (ou cinco) terças-feiras, dependendo da duração do mês.</p>
--	---

Tabela 7. Campos para agendamento de telefonemas.

4.7.1. Adicionar, editar e colocar chamadas em espera

Se o paciente precisar de receber vários telefonemas (ou seja, vários protocolos), todos estes telefonemas podem ser criados através do botão **Fazer telefonema**. Se houver necessidade de interromper ou modificar temporariamente um telefonema, essas ações podem ser realizadas selecionando os ícones no canto superior direito da respectiva caixa do telefonema.

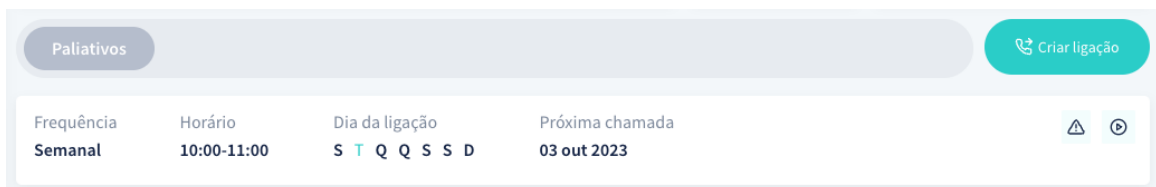


Figura 12. Vista do botão para fazer um telefonema.

	Utilizado para fazer um novo telefonema.
	Utilizado para editar um telefonema existente. Os campos são os mesmos em 4.7. <i>Configuração de telefonemas</i> .
	Utilizado para colocar em espera um telefonema em curso.
	Utilizado para retomar uma chamada em espera. Os campos são os mesmos em 4.7. <i>Configuração de telefonemas</i> .
	Utilizado para personalizar alertas. Consulte 4.10.2. <i>Alerta por paciente (opcional)</i>

Tabela 8. Opções de adicionar, editar e/ou colocar chamadas em espera.

4.8. Registo do paciente

Cada paciente tem um ecrã pessoal onde são recolhidos os seus dados pessoais e as informações de cada telefonema, agrupadas por protocolos. A secção superior atribui os dados pessoais, informação clínica e estatísticas e na secção inferior é apresentada a lista de telefonemas efetuados.

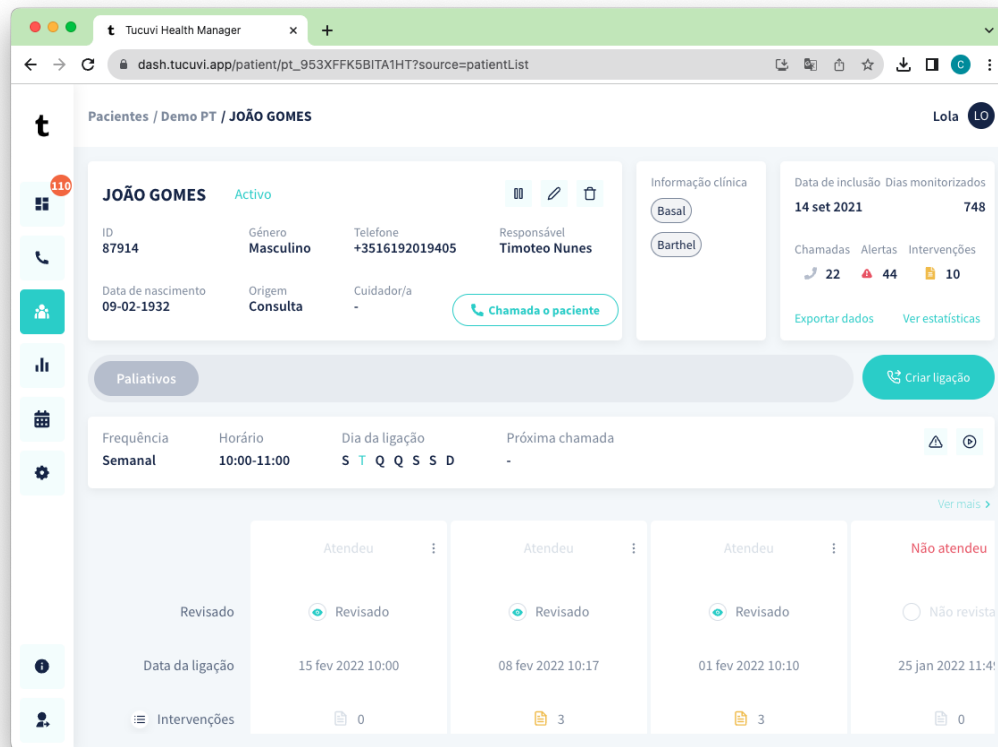


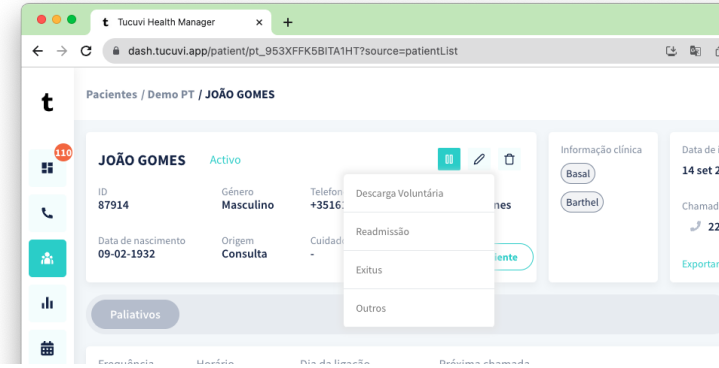

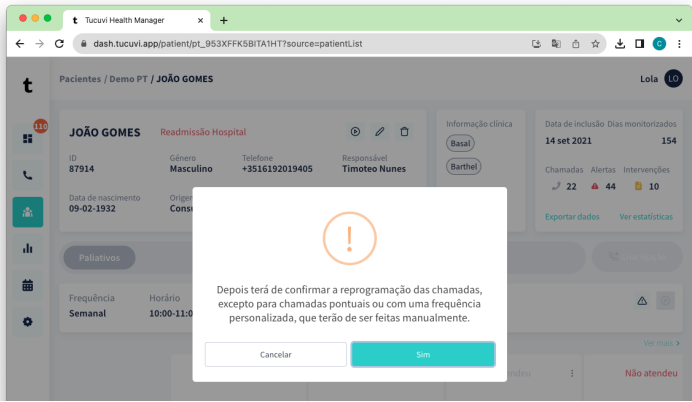


Figura 13. Vista do registo do paciente e de telefonemas.

4.8.1. Editar e desativar pacientes

No canto superior direito do bloco do paciente:

	<p>Permite editar um paciente. Os campos são os mesmos que os apresentados em 4.6. <i>Adicionar paciente</i>.</p>
	<p>Inativa o paciente. A causa da alta deve ser selecionada no menu pendente. O paciente deixará de receber telefonemas, mas todas as informações ficam armazenadas no Tucuvi Dashboard.</p> 
	<p>Utilizado para reativar um paciente que havia sido inativado anteriormente. Siga as instruções no Tucuvi Dashboard para também retomar os telefonemas.</p> 



Este botão é opcional e oculto, a menos que seja solicitado. Permite a eliminação de um paciente de forma permanente, incluindo os dados pessoais e todas as conversas. Esta ação não pode ser desfeita depois de confirmada.

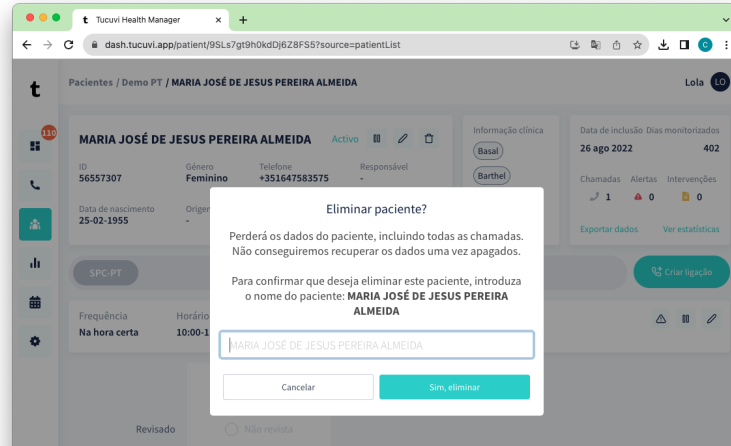


Tabela 9. Botões de ações sobre os pacientes.

4.8.2. Ver estatísticas do paciente

Fornece um resumo dos dados do paciente: data de inclusão, dias monitorizados, número de telefonemas e distribuição de alertas e intervenções.



Figura 14. Vista das estatísticas do paciente.

4.8.3. Telefonema a partir do painel de controlo (opcional)

Esta funcionalidade permite que os profissionais de saúde iniciem um telefonema em tempo real diretamente a partir do seu computador, desde o registo do paciente.



Figura 15. Opção de telefonar ao paciente a partir do painel de controlo.

Como proceder

1. **Aceda ao registo do paciente** e clique no botão “Telefonar ao paciente”, no canto inferior direito da caixa com os dados do paciente. Aparecerá uma janela pop-up para que confirme a ação.
2. **Inicie o telefonema:** quando o telefonema estiver em curso, o paciente será contactado a partir do mesmo número de telefone que o CLARA utiliza para realizar os telefonemas de acompanhamento.

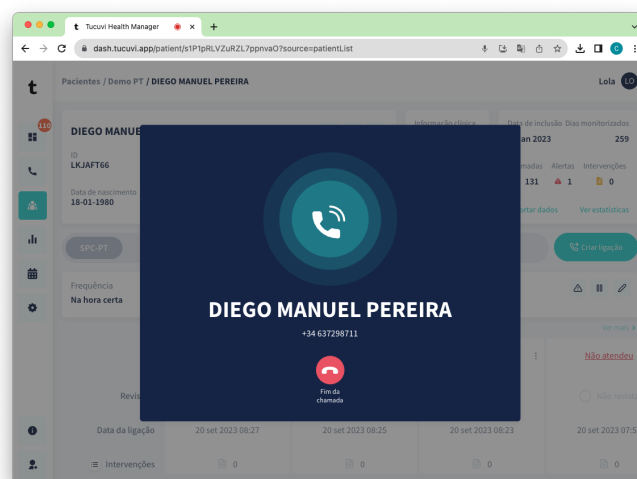
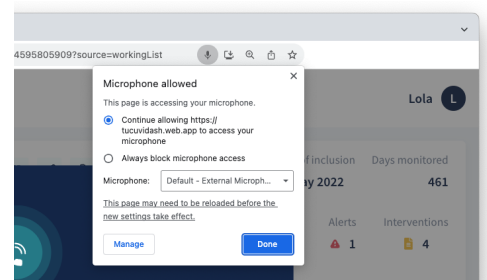


Figura 16. Como fazer um telefonema a partir do painel de controlo.

3. **Terminar uma chamada:** quando a conversa terminar, tanto o profissional como o paciente têm a opção de desligar a partir dos respectivos terminais.

Considerações importantes: acesso ao microfone

Para permitir a comunicação por áudio durante um telefonema, certifique-se de que o seu browser tem permissão para aceder ao microfone do seu computador. Os browsers modernos normalmente pedem aos utilizadores que autorizem o acesso ao microfone ao iniciar um telefonema.



4.9. Colunas de conversação

Por baixo dos dados do paciente, encontra todas as informações sobre as chamadas recebidas, agrupadas por protocolo. Cada protocolo apresenta as informações relativas ao agendamento (frequência, dias da semana e hora) e a todos os telefonemas efetuados.

Para cada telefonema, apresenta-se a data correspondente, se este foi analisado, as notas e intervenções acrescentadas pelos profissionais de saúde após a análise dos sintomas e as respostas recolhidas. As perguntas feitas pelo assistente são apresentadas clicando no nome do sintoma.

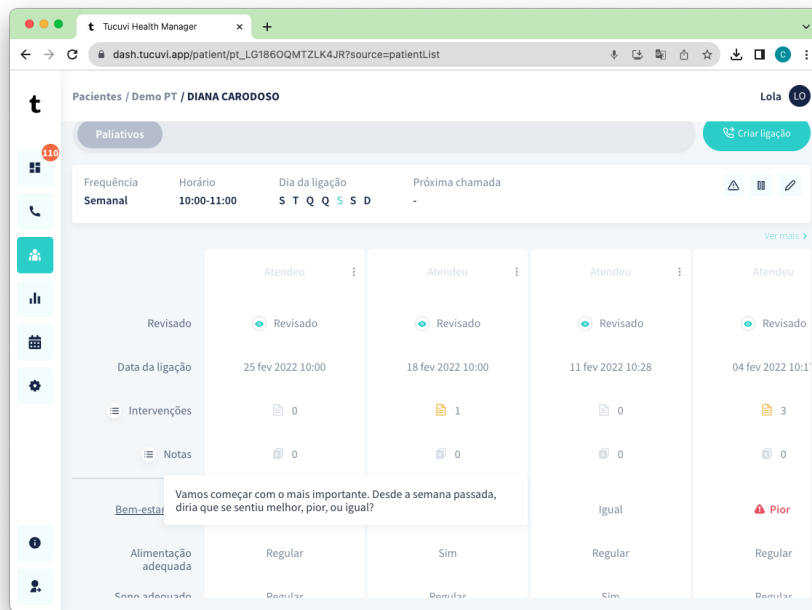



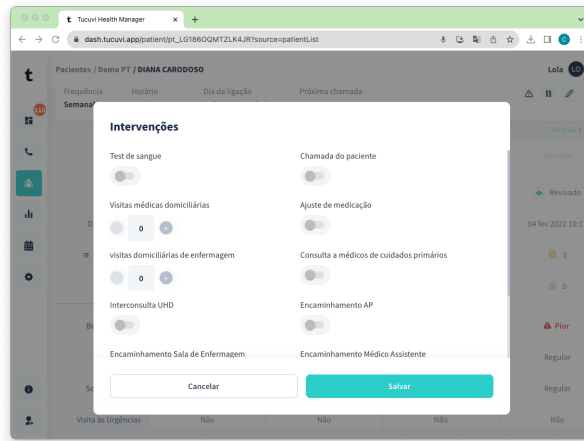
Figura 17. Vista de mais informações sobre a conversa.

 Não revista	<p>Indica que o telefonema ainda não foi analisado.</p>
 Revisado	<p>Indica que o telefonema foi analisado. Com base nas respostas do paciente, o profissional pode tomar as medidas necessárias.</p>
 O paciente desligou	<p>Se a conversa estiver incompleta, quando o paciente desligou.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>03 ago 2022 17:19</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>Paciente</p> <p>Incorrecta</p> <p>O paciente desligou</p> <p>-</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>02 ago 2022 16:37</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>-</p> <p>Incorrecta</p> <p>5</p> <p>Em repouso: 7</p> </div> </div>



Botão de intervenções

Ao clicar neste botão, abre-se uma janela pop-up para completar as intervenções efetuadas no paciente com base nas respostas do mesmo. Estas são definidas pelo Unit Manager.



Botão de notas

Ao clicar neste botão, abre-se uma janela pop-up que permite escrever um comentário livremente após a análise de um telefonema.

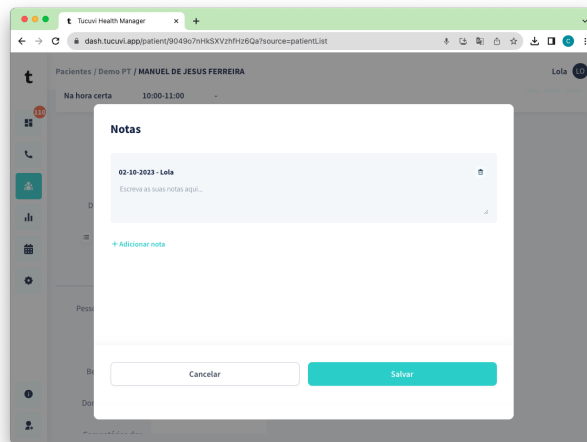




Tabela 10. Significado dos detalhes da conversa.

4.10. Definições - Alertas

O principal objetivo dos telefonemas para os pacientes é identificar potenciais alertas. Para o efeito, foi definida uma série de alertas durante a fase de desenvolvimento dos protocolos. Os protocolos estruturam-se em torno de fluxos de conversação (por exemplo, dispneia, dor, temperatura, etc.). Para cada um deles, são catalogadas respostas específicas como alertas (aumento da dispneia, exacerbação da dor, temperatura superior a um determinado limiar, etc.).

As respostas dos pacientes classificadas como alertas são classificadas por cores no registo do paciente. São categorizadas em 3 grupos ordenados por nível de urgência: alertas graves (vermelho), médios (roxo) e ligeiros (azul).

Mudança de medicação	Não	Não	Sim
Dispneia	Igual	Não	Igual
Dor	Mais, estômago.	Igual	Igual
Urinação adequada	Não	Não	Não

Figura 18. Alertas na vista de conversas.

	Alerta grave.		Alerta médio.		Alerta leve/ligeiro.
--	---------------	--	---------------	--	----------------------

Tabela 11. Significado dos ícones de alerta.

A configuração dos alertas é acessível através do ecrã **Configurações**. Por predefinição, a autorização exclusiva para editar alertas é concedida ao responsável pela unidade. No entanto, em resposta a pedidos específicos, esta permissão pode ser alargada a outros perfis designados.

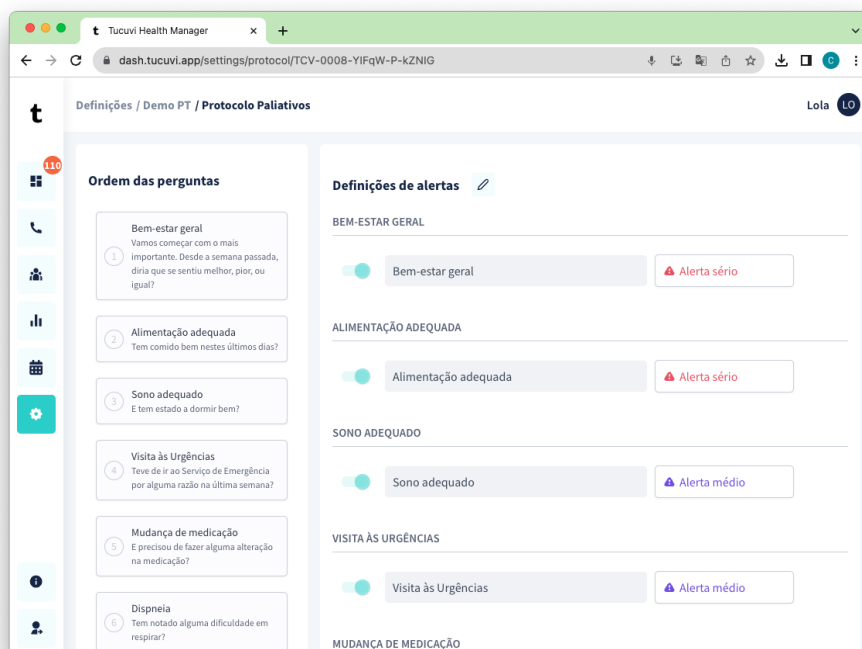




Figura 19. Vista de configuração de alertas.

	<p>Indica que o alerta está ativado, ou seja, se a resposta do paciente corresponder à condição definida, será acionado um alerta.</p>
	<p>Indica que o alerta está desativado, ou seja, se a resposta do paciente corresponder à condição definida, não será acionado nenhum alerta para qualquer paciente.</p>

Permite editar a configuração:

- Os alertas podem ser ativados e desativados
- A gravidade pode ser ajustada (por exemplo, de baixa para média)
- Os limiares podem ser modificados (por exemplo, saturação inferior a 94% para 92%)

Os alertas não podem ser adicionados ou eliminados. Neste sentido, os operadores numéricos – superiores a (>, ≥), inferiores a (<, ≤) ou iguais a (=) – permanecem inalteráveis.

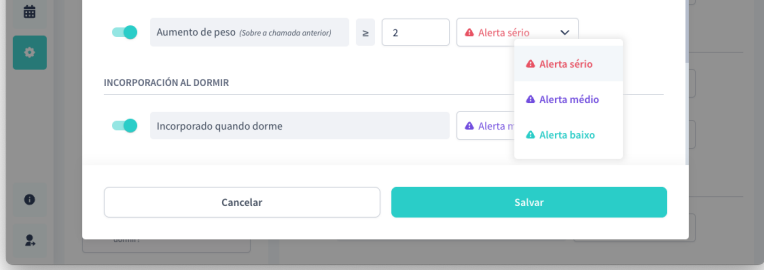


Tabela 12. Opções de configuração de alertas.

4.10.1. Notificação de alertas para profissionais

Ver secção 4.13.3 Notificações.

4.10.2. Alerta por paciente (opcional)

Esta funcionalidade discricionária pode ser ativada por unidade. Após a ativação, os parâmetros que são modificáveis na secção *Definições* também podem ser editados no registo do paciente. Isto pode ser realizado através do ícone de alerta, que mostra o número de alertas personalizados que um paciente tem.

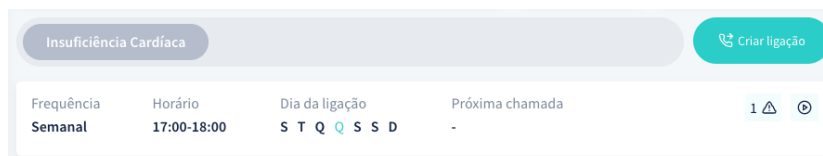


Figura 20. Botão de alerta por paciente.

Ao clicar neste ícone, abre-se uma janela pop-up para adaptar os alertas às especificidades do paciente. Da mesma forma, é possível repor as predefinições dos alertas, anulando quaisquer personalizações anteriores.

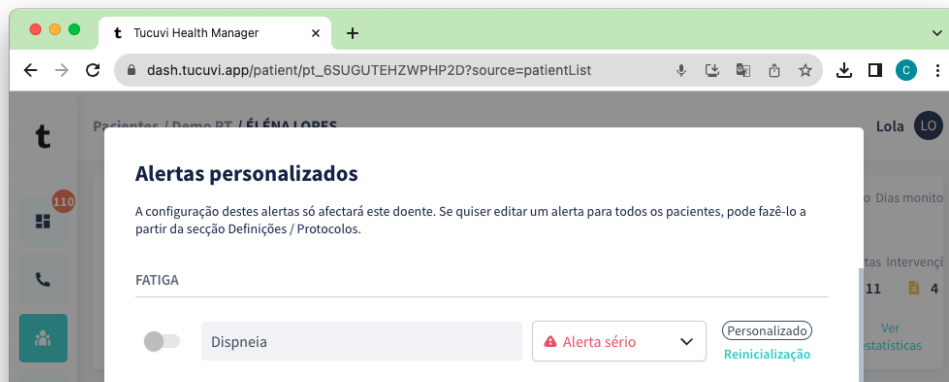


Figura 21. Vista de configuração de alertas por paciente.

Nas definições gerais, é possível visualizar rapidamente se algum alerta está personalizado em algum paciente. **No caso de terem sido estabelecidos alertas personalizados para qualquer paciente, é importante ter em consideração que a modificação de alertas neste ecrã de definições gerais não terá impacto nestas configurações específicas do paciente.** Esta demarcação assegura que as alterações efetuadas na arena de definições gerais não alteram inadvertidamente as definições de alertas personalizados de cada paciente.

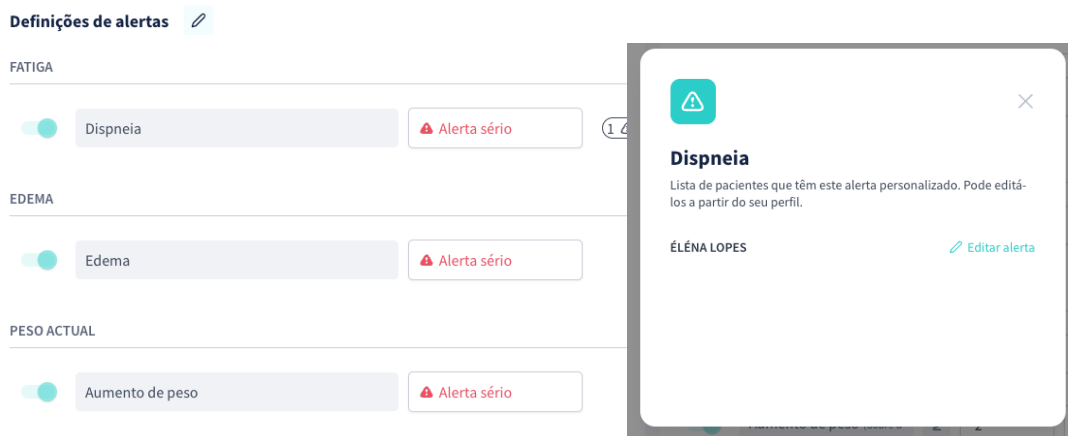


Figura 22. Vista de definições de alertas gerais.

4.11. Estatísticas (opcional)

Esta vista opcional pode ser ativada por Unidade de Trabalho. Fornece uma compilação abrangente de dados relativos a pacientes, telefonemas, alertas e intervenções, abrangendo um determinado período de tempo. No lado esquerdo da interface, é apresentada uma série de filtros, abrangendo elementos como o período de tempo,

dados demográficos dos pacientes e variáveis dos telefonemas, incluindo alertas e nomes de protocolos. Estes filtros servem coletivamente como um mecanismo para extrair e escrutinar informação pertinente e relevante para os parâmetros especificados.

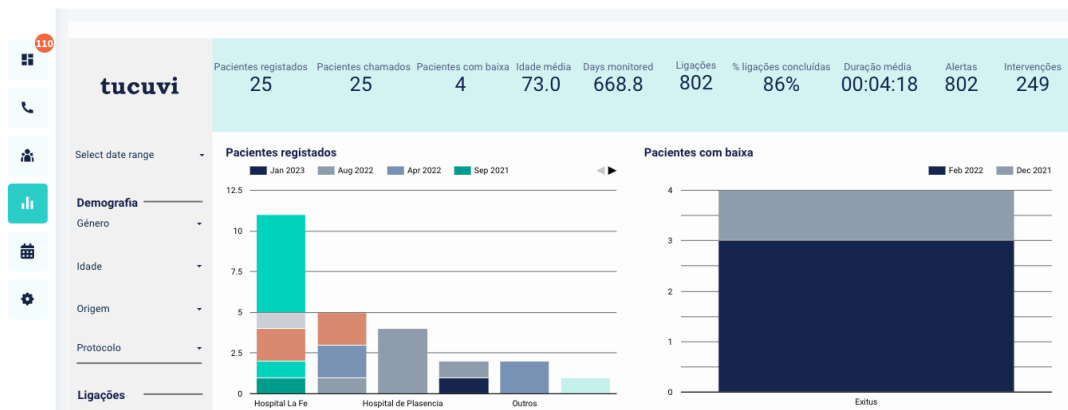


Figura 23. Vista de estatísticas.

4.12. Calendário

A interface **Calendário** serve como uma representação visual de todos os telefonemas agendados.



Figura 24. Vista do calendário.

Nesta interface, os gestores podem efetuar o reagendamento de telefonemas, o que depende da natureza do mesmo:

- **Telefonema únicos.** Pode simplesmente utilizar a técnica de “arrastar e largar”. Com o cursor, arraste o telefonema até ao dia do calendário que deseja selecionar. Se pretender alterar a hora do telefonema, realize este ajuste na vista semanal ou diária, respeitando o intervalo de tempo permitido indicado por um fundo branco.

- **Telefonemas diários.** Não é possível reagendar os telefonemas diários diretamente através do calendário. As alterações de dia e/ou hora devem ser realizadas a partir do registo do paciente. Ao aceder ao registo do paciente, pode iniciar as modificações no telefonema, sendo que as alterações efetuadas serão automaticamente sincronizadas com o calendário.
- **Telefonemas periódicos.** Existem duas opções: pode reagendar um só telefonema ou reagendar a totalidade dos telefonemas.

4.13. Perfil profissional

No canto superior direito, encontra um ícone com o seu nome e as suas iniciais. Este ícone serve de porta de entrada para aceder ao seu perfil pessoal enquanto profissional de saúde.

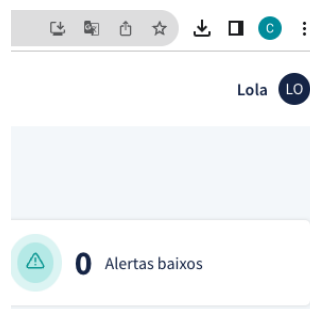


Figura 25. Botão do perfil profissional.

4.13.1. Dados pessoais

Esta secção inclui o seu nome, endereço de correio eletrónico e número de telefone (para eventuais notificações por SMS). Por exemplo, é possível editar o nome e o número.

4.13.2. Palavra-passe

A funcionalidade da palavra-passe permite-lhe iniciar um pedido de alteração da palavra-passe. Ao iniciar este pedido, ser-lhe-á enviado um e-mail com instruções que o guiarão ao longo do processo.

4.13.3. Notificações

Tem a possibilidade de configurar as notificações enviadas por e-mail ou SMS. A configuração-padrão ativa todas, que podem ser personalizadas de acordo com as suas preferências.

a. Notificações por e-mail: se tiver esta funcionalidade ativada, receberá e-mails correspondentes às conversas que lhe foram atribuídas e que implicam alertas específicos. Cada e-mail fornecerá uma hiperligação direta para o registo do paciente no Tucuvi Dashboard, possibilitando uma análise imediata.

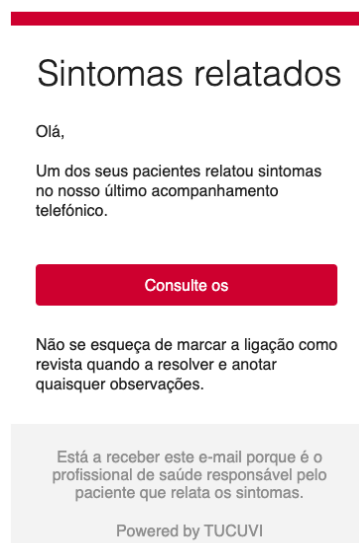


Figura 26. Exemplo de e-mail enviado ao profissional de saúde.

b. Notificações por SMS: a ativação desta funcionalidade garante que recebe notificações por SMS correspondentes às conversas que lhe foram atribuídas com alertas específicos. Cada SMS incluirá a ID clínica do paciente associado aos alertas.

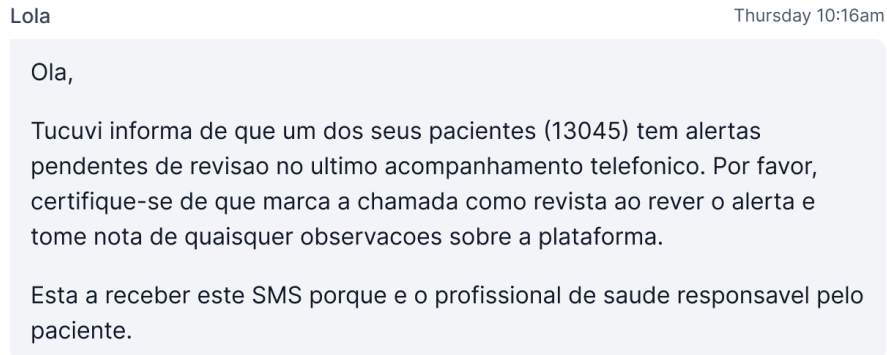


Figura 27. Exemplo de SMS enviado para o profissional de saúde.

3.13.4. Dados agregados

Neste segmento, é possível transferir dados agregados (disponíveis como ficheiro .csv) e aceder e transferir relatórios mensais que contêm dados completos sobre as atividades realizadas ao longo do respetivo mês.

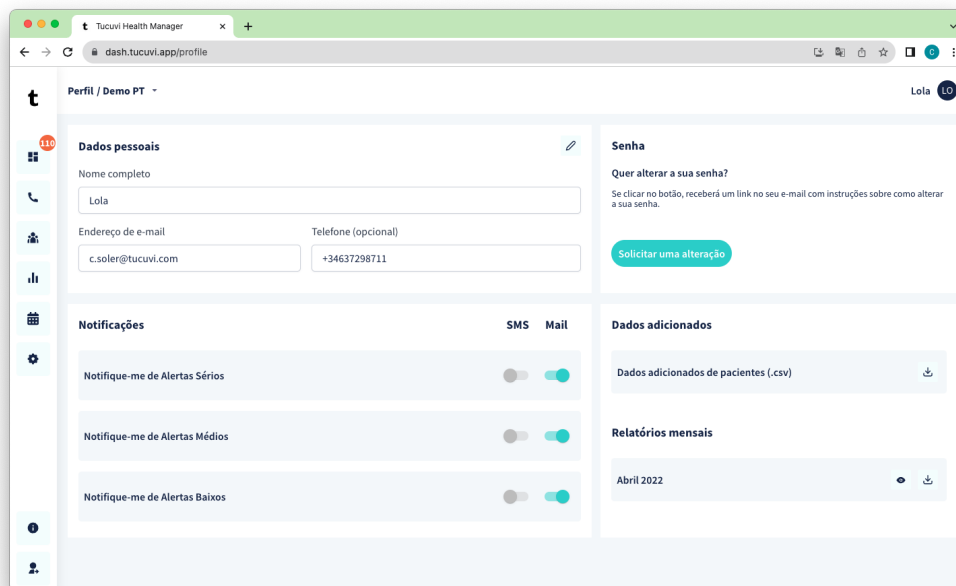


Figura 28. Botão de dados agregados.

4.14. Informações sobre o software

Na interface **Informações sobre o software**, tem à sua disposição um repositório de informações relacionadas com o software. Este repositório engloba documentos explicativos, como este manual do utilizador, além de escalas utilizadas em protocolos específicos e outros documentos pertinentes que conduzem à utilização proficiente do Tucuvi Health Manager. Inclui também a etiqueta do dispositivo médico na parte inferior da interface.

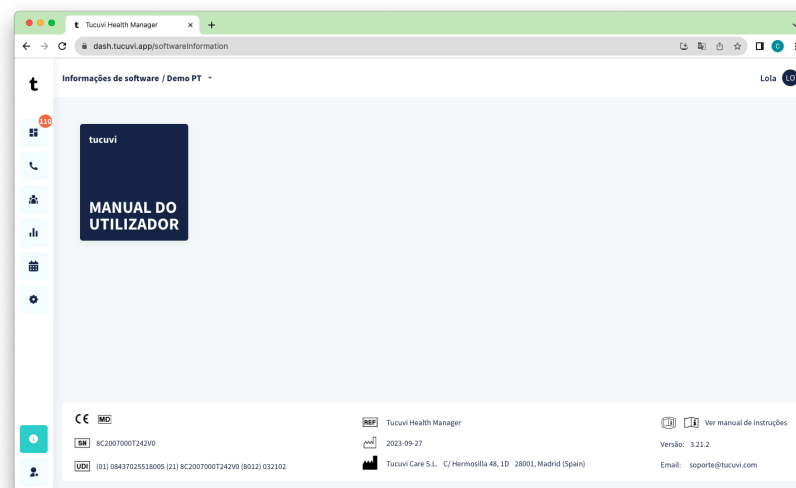


Figura 29. Vista das informações do software.

5. Resolução de problemas

Em caso de avaria:

- Interrompa imediatamente a utilização do dispositivo.
- Faça o possível para verificar ou eliminar as causas potenciais consultando as informações fornecidas nesta secção.

Se a impossibilidade de identificar ou mitigar o problema persistir apesar de consultar este documento, é imperativo interromper o uso do Tucuvi Health Manager e entrar imediatamente em contacto com o apoio técnico da Tucuvi. Consulte a Secção 8 para obter as informações de contacto necessárias.

5.1. Resolução de problemas

Nesta secção, apresentamos um esboço abrangente dos problemas predominantes que podem impedir o normal funcionamento deste software médico. Siga as seguintes recomendações para garantir um ótimo funcionamento:

1. Utilização de versões desatualizadas do software:

A utilização de uma versão desatualizada do software pode resultar na ausência de melhorias essenciais e de novas funcionalidades, podendo assim dar origem a possíveis problemas operacionais. Para que tal não ocorra, deve aceder regularmente ao Tucuvi Dashboard abrindo um novo separador no browser, garantindo assim que utiliza a versão mais recente do software.

2. Incompatibilidade com dispositivos móveis:

O Tucuvi Dashboard foi concebido especificamente para ser utilizado na web. Consequentemente, o acesso através de um dispositivo móvel pode comprometer a visualização do ecrã e determinadas funcionalidades. Portanto, é altamente desaconselhável usar o Tucuvi Dashboard em dispositivos móveis devido a uma potencial perda de funcionalidade.

3. Compatibilidade do browser:

Para obter o melhor desempenho do software, recomendamos vivamente que utilize o Google Chrome. Utilizar browsers alternativos pode originar erros que impeçam o funcionamento contínuo.

4. Requisitos de ligação à Internet:

É fundamental ter uma ligação estável à Internet para aceder ao software através do browser. Não ter ligação à Internet impossibilitará o acesso ao Tucuvi Dashboard.

5. Efeitos de uma ligação fraca à Internet:

A eficácia de determinadas funcionalidades, como o carregamento de dados e os processos de modificação de dados, pode ficar comprometida pela conectividade inadequada à Internet. Para atenuar estes problemas, é aconselhável utilizar um computador com boa ligação e avaliar a velocidade da ligação para garantir um desempenho ótimo.

6. Irregularidades na deteção de alertas:

Os casos de classificação incorreta dos indicadores de alerta, quer seja por desencadear erradamente alertas que não se justificam ou por negligenciar a notificação dos alertas aos profissionais de saúde, podem ter consequências graves. Caso surjam discrepâncias deste tipo durante a monitorização do paciente, é essencial notificar imediatamente a pessoa responsável designada e a equipa da Tucuvi para correção imediata.

Ao seguir estas orientações, os utilizadores podem aumentar significativamente a fiabilidade e a funcionalidade do Tucuvi Health Manager. Se persistir algum problema além dos aqui listados, não hesite em entrar em contacto com a nossa equipa de apoio para obter melhor assistência.

O utilizador deve comunicar qualquer incidente grave relacionado com o dispositivo médico ao fabricante e à autoridade competente do Estado-Membro em que o utilizador está estabelecido.

6. Símbolos na rotulagem

Pode aceder tanto ao rótulo como às Instruções de Utilização eletrónicas (eIFU) através do Tucuvi Dashboard usando o botão “Informações sobre o software” no lado esquerdo do ecrã, conforme explicado na Secção 4.14.



Figura 30. Botão de informação de rotulagem.

Explicação dos símbolos:










Símbolo	Explicação
	Dispositivo médico
	Dispositivos médicos com marcação CE
	Nome do dispositivo
	Dados do fabricante
Versão	Versão do software
	Data de fabrico (data de lançamento da versão)
	Identificador único do dispositivo
	Número de série
	Consulte o manual de instruções
	As Instruções de Utilização são fornecidas em formato eletrónico

Tabela 13. Explicação dos símbolos de rotulagem.

7. Avisos legais

Em cumprimento do dever de informação estabelecido no artigo 10.º da Lei 34/2002 de 11 de julho, nos serviços da sociedade da informação e o comércio eletrónico (LSSICE), o proprietário do software informa-o do seguinte:

7.1. Isenção de responsabilidade

O Tucuvi Health Manager funciona como uma ferramenta concebida para facilitar a monitorização dos pacientes. Nesta qualidade, não se assume qualquer responsabilidade pelo diagnóstico final dos pacientes ou por eventuais alterações do seu estado de saúde que possam ocorrer durante a monitorização dos mesmos.

7.2. Dados pessoais

Nome da empresa: Tucuvi Care, S.L

NIF: B95969705

Endereço: C/Hermosilla, 48, 1ºD, 28001 - Madrid (Espanha)

8. Informações para contacto do fabricante



Tucuvi Care, S.L.

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

+34 617759326 / +34 692547670

support@tucuvi.com

tucuvi

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

soporte@tucuvi.com

© 2023 Tucuvi Care S.L. Todos os direitos reservados. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Tucuvi é uma marca registrada da Tucuvi Care S.L. Todas as outras marcas comerciais são de propriedade de seus respectivos proprietários.