

**tucuvi**

# Instruções de utilização (IFU)

## Tucuvi Health Manager (THM)



# Índice

<b>1. Introdução.....</b>	<b>4</b>
1.1. Finalidade prevista.....	5
1.2. Utilizadores previstos e qualificações e formação necessárias.....	6
1.3. Benefícios clínicos.....	7
1.4. Avisos e cibersegurança.....	7
1.5. Indicações e população de pacientes.....	9
<b>2. Conformidade de utilização.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Especificações técnicas.....</b>	<b>11</b>
3.1. Requisitos para o acesso ao THM.....	11
3.1.1. Credenciais.....	11
3.1.2. Remoção de credenciais.....	13
3.2. Interação do Tucuvi Health Manager com o paciente.....	13
<b>4. Funcionalidades avançadas.....</b>	<b>13</b>
4.1. Iniciar sessão.....	13
4.2. Navegação.....	14
4.3. Lista de chamadas.....	14
4.3.1. Filtros de chamadas rápidas.....	16
4.4. Lista de trabalho (opcional).....	17
4.5. Lista de pacientes.....	18
4.6. Adicionar paciente.....	20
4.6.1. Carregamento em massa (opcional).....	22
4.7. Configuração de chamadas.....	23
4.7.1. Adicionar, editar e colocar chamadas em espera.....	25
4.8. Registo do paciente.....	25
4.8.1. Editar e desativar pacientes.....	26
4.8.2. Ver estatísticas do paciente.....	28
4.9. Colunas de conversação.....	28
4.9.1 Análise das conversações.....	31
4.10. Definições - Protocolos e alertas.....	32
4.10.1. Notificação de alertas para profissionais.....	37
4.10.2. Alerta por paciente (opcional).....	37
4.11. Estatísticas (opcional).....	38
4.12. Calendário.....	40
4.13. Perfil profissional.....	41
4.13.1. Dados pessoais.....	41
4.13.2. Palavra-passe.....	41
4.13.3. Notificações.....	41
4.13.4. Dados agregados.....	43
4.14. Informações de software.....	43

<b>5. Resolução de problemas.....</b>	<b>44</b>
5.1. Mau funcionamento do dispositivo e resolução de problemas.....	44
<b>6. Símbolos de rotulagem e do manual.....</b>	<b>47</b>
<b>7. Avisos legais.....</b>	<b>50</b>
7.1. Isenção de responsabilidade.....	50
7.2. Dados da empresa.....	50
<b>8. Informações para contacto do fabricante.....</b>	<b>50</b>

# 1. Introdução

O Tucuvi Health Manager é um software para acompanhamento automatizado de pacientes em casa, com base em questionários estruturados chamados de protocolos. Estes protocolos são compostos por fluxos de conversação (por exemplo, sintomas, estado de bem-estar, sinais vitais, etc.) e condições de regras consideradas como alertas (por exemplo, febre superior a X graus, saturação inferior a X%, presença de dispneia, etc.) que podem ser personalizados de forma geral ou individualmente para cada paciente.

Os profissionais de saúde criam os protocolos combinando os fluxos de conversação do Tucuvi Portfolio e configurando os diferentes alertas que serão acionados de acordo com as respostas do paciente. Os profissionais de saúde definem a periodicidade dos acompanhamentos através do Tucuvi Dashboard ou da API do Tucuvi. Uma assistente virtual, denominada LOLA, conversa com os pacientes utilizando algoritmos de Processamento de Linguagem Natural (PNL) que seguem os fluxos de conversação que fazem parte do protocolo. Ele recolhe e estrutura as informações para que o sistema de alerta seja acionado, e todas as informações ficam então visíveis através do Tucuvi Dashboard (acessível através de uma URL da web com credenciais pessoais e não transmissíveis) ou através do seu Registo Eletrónico de Saúde (EHR) quando integrado através da API Tucuvi. Os profissionais de saúde podem ser notificados por e-mail ou SMS quando os alertas são acionados.

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. Finalidade prevista

O Tucuvi Health Manager (THM) é um software dispositivo médico (MDSW) destinado à automatização da conversação clínica entre a LOLA, uma assistente virtual, e os pacientes utilizando a IA conversacional. Serve de ajuda aos profissionais de saúde no

acompanhamento e gestão das doenças crônicas dos pacientes e dos processos de cuidados agudos. O THM analisa e estrutura os sintomas e o estado de saúde dos pacientes recolhidos durante a conversa em conceitos clínicos, ativando alertas para os profissionais de saúde quando se cumprem condições de risco predefinidas, configuradas por eles no Tucuvi Dashboard. Esta configuração de alertas é realizada ao nível do protocolo e pode ser personalizada para cada paciente individualmente. As informações analisadas e estruturadas são apresentadas aos profissionais de saúde através do Tucuvi Dashboard ou da API Tucuvi FHIR. Além disso, os alertas são enviados por e-mail e/ou SMS.

## **1.2. Utilizadores previstos e qualificações e formação necessárias**

O Tucuvi Health Manager foi concebido para ser utilizado apenas por pessoal qualificado (profissionais de saúde) para automatizar o acompanhamento e a gestão das doenças crônicas e dos processos de cuidados agudos dos pacientes.

Os pacientes não são utilizadores diretos do THM, mas interagem com o software enquanto conversam com a LOLA para fornecer informações sobre o seu estado de saúde. Esta informação é depois fornecida aos profissionais de saúde.

Formação necessária:

- Os profissionais de saúde, para além da sua formação médica, como formação superior superior em medicina ou enfermagem, receberão uma sessão de formação de uma hora sobre a utilização da plataforma Tucuvi Health Manager. Esta formação destina-se a garantir uma utilização segura da plataforma antes de começarem a utilizar o produto. A plataforma não se destina a utilizadores não profissionais. Para cada local clínico onde o dispositivo será utilizado, a Tucuvi será responsável por realizar a formação, ativar a Unidade de Trabalho específica de acordo com os requisitos do cliente e fornecer suporte e acompanhamento.
- Os pacientes não necessitam de qualquer formação específica, uma vez que apenas têm de atender uma chamada telefónica normal e iniciar uma conversa natural .

### 1.3. Benefícios clínicos

- O Tucuvi Health Manager melhora a qualidade de vida dos pacientes, uma vez que melhora a gestão clínica dos pacientes por parte do profissional de saúde. Ao automatizar as conversas clínicas e desencadear alertas de acordo com regras pré definidas, permite aos profissionais de saúde dar prioridade a ações como telefonar manualmente ao paciente, alterar a medicação, agendar um exame clínico, antecipar um procedimento clínico, transferir o paciente para outro profissional de saúde, etc.
- O Tucuvi Health Manager disponibiliza informações médicas precisas sobre as respostas dos pacientes.
- O Tucuvi Health Manager desempenha a função pretendida, tendo a implicação de existir um benefício clínico para o fazer.

Em suma, os benefícios clínicos do Tucuvi Health Manager são o impacto positivo relacionado com a sua função de automatizar as conversas clínicas com os pacientes em casa para o acompanhamento e gestão clínica de pacientes crónicos e processos de cuidados agudos, fornecendo informações precisas sobre os sintomas e o estado de saúde dos pacientes, que podem ser utilizadas como uma ajuda na gestão clínica do paciente.

### 1.4. Avisos e cibersegurança

Embora o Tucuvi Health Manager seja altamente adaptável, não se recomenda a sua utilização com pacientes que tenham deficiências graves de fala ou audição, ou transtornos mentais graves, a menos que os protocolos sejam especificamente adaptados para acomodar tais pacientes. Isto garante que todas as interações com os pacientes através do software são eficazes e sensíveis às necessidades específicas da população de pacientes.

O software apenas deve ser utilizado em combinação com dispositivos que cumpram os requisitos mínimos especificados na secção 3.1.

Instruções do utilizador em matéria de cibersegurança:

- Cibersegurança

A Tucuvi usa controlos padrão do setor para proteger o software Tucuvi Health Manager na nuvem. A nossa base de dados integra um sistema de autenticação para

verificar as identidades dos utilizadores antes de conceder acesso aos dados. Implementa regras de segurança para um controlo de acesso personalizado com base na autenticação do utilizador e nos atributos dos dados. Além disso, utiliza a Segurança da Camada de Transporte (TLS, do inglês “Transport Layer Security”) para encriptar todos os dados transmitidos entre clientes e servidores de bases de dados, garantindo canais de comunicação seguros. A encriptação de dados em repouso também é implementada, encriptando automaticamente os dados armazenados e protegendo-os assim contra o acesso não autorizado. Os dados são automaticamente armazenados em cópias de segurança e protegidos por encriptação. Além disso, a Tucuvi aplica regularmente patches de segurança para o Tucuvi Health Manager.

O Tucuvi possui 2 funções de utilizador diferentes: utilizador e administrador. Os administradores terão permissão para criar credenciais e editar a configuração dos protocolos de alerta.

Os requisitos de configuração informática específicos, tais como as regras de firewall, são definidos no Anexo 1. Requisitos técnicos UE (ver secção 3.1)

- Segurança do dispositivo

É da responsabilidade do utilizador autorizado garantir que o acesso ao THM não fica desprotegido quando não está a ser utilizado para evitar o acesso de utilizadores não autorizados.

- Responsabilidade do utilizador

Os nomes de utilizador e as palavras-passe não devem ser partilhados com colegas ou outras pessoas.

Os utilizadores têm acesso ao ePHI (Informações de Saúde Protegidas Eletronicamente) dos pacientes e não podem tirar fotografias, capturas de ecrã ou imagens (por exemplo, utilizando outro dispositivo) de qualquer informação visualizada através do dispositivo.

- Comunicação de violações de segurança ou privacidade de dispositivos

Os utilizadores devem entrar em contacto com a Tucuvi se suspeitarem ou confirmarem qualquer conta de utilizador comprometida ou outras violações de privacidade ou segurança.

- Recuperação de contas ou dispositivos comprometidos

Quando as contas forem consideradas comprometidas, as credenciais forem perdidas ou se descobrir ou suspeitar de acesso não autorizado, o utilizador deverá entrar em

contacto com a equipa de apoio da Tucuvi para que esta possa suspender e modificar os critérios de início de sessão do utilizador e emitir novas credenciais de início de sessão para que o utilizador aceda à sua conta com segurança.

- Serviço indisponível

Os utilizadores devem comunicar à equipa de apoio da Tucuvi serviços indisponíveis ou acesso proibido a informações.

## 1.5. Indicações e população de pacientes

O Tucuvi Health Manager disponibiliza modelos para vias comuns de gestão de cuidados crónicos e cuidados agudos e outros processos de cuidados:

- Gestão de cuidados crónicos: doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC), insuficiência cardíaca, hipertensão, diabetes, asma aguda, doença renal crónica, lúpus, esclerose múltipla, doenças dermatológicas, oncologia, artrite, artrose, apneia do sono, paciente crónico complexo/multipatologia.
- Gestão de cuidados agudos e outros processos de cuidados: Inclui o acompanhamento pós-alta, a prevenção de acidentes vasculares cerebrais, as patologias e alterações digestivas, a obstrução intestinal no cancro do ovário, a avaliação do bem-estar psicológico, a preparação de cirurgias e exames clínicos (formulários pré-anestésicos, endoscopia, instruções pré-cirúrgicas, etc.), o acompanhamento pós-cirurgia cardíaca (TAVI/pacemakers), o acompanhamento pós-cirurgia ambulatoria, o acompanhamento pós-consulta de urgência, o acompanhamento de infeções agudas, o acompanhamento pós-infiltração, a avaliação das necessidades de equipamento médico.

Estes modelos são sempre concebidos pela equipa clínica da Tucuvi com base em orientações clínicas e estão prontos a ser utilizados sem quaisquer adaptações. No entanto, os nossos clientes podem adaptar esses modelos durante a fase de implementação para satisfazer plenamente as necessidades das suas populações de pacientes. Alguns exemplos são os seguintes:

- Acompanhamento da medicação, CPAP
- Questionários para recolher informações para encaminhamento para um serviço especializado (por exemplo, utilização de fluxos de sintomas para recolher o estado de saúde do paciente)

Além disso, o software está preparado para gerir vias não clínicas, como campanhas

de prevenção do cancro (por exemplo, campanhas de sensibilização para mamografias de rastreio para mulheres com mais de 50 anos), campanhas de vacinação, marcação de consultas, etc. Uma vez que se trata de vias não clínicas, estão fora do âmbito do dispositivo médico.

A lista dos protocolos, incluindo as perguntas e os alertas configurados, pode ser consultada a qualquer momento pelo utilizador no menu "Definições" (ver secção 4.10).

As nossas principais populações-alvo são os pacientes crónicos das patologias acima referidas, os pacientes que se encontram a meio de diferentes vias de cuidados agudos, como uma cirurgia ou uma alta hospitalar, e os pacientes que passam por processos de cuidados em que é necessário um acompanhamento.

As características de idade, peso, raça, bem como o estado de saúde (diferente do estado visado pelo protocolo) não são relevantes. O software destina-se a ser utilizado em pacientes com idade superior ou igual a 12 anos, que são considerados pacientes com capacidade de fala e compreensão de adultos. No entanto, uma vez que aceitamos pessoas que respondem em nome do paciente (quer se trate de um cuidador, filho, filha, pais, etc.), não existem restrições de idade para os pacientes. Solicitamos que as pessoas que atendem o telefone tenham pelo menos 12 anos de idade para garantir que são uma pessoa adequada para responder em nome do paciente.

## 2. Conformidade de utilização

A utilização deste dispositivo é estritamente reservada a profissionais de saúde 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 quando terminar 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. Especificações técnicas

### 3.1. Requisitos para o acesso ao THM

O THM pode ser acessado na nuvem ou integrado através de API:

- Requisitos de acesso ao Tucuvi Dashboard (Anexo 1. A3-SOP-10\_Requisitos técnicos): Este documento é entregue aos departamentos de TI dos nossos clientes para garantir que tomem as medidas necessárias no que diz respeito aos perímetros de trabalho em rede e firewall para permitir que os profissionais de saúde tenham acesso ao Tucuvi Dashboard através do Google Chrome na sua versão mais recente:
  - o 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.
  - o Os requisitos do sistema e os guias de instalação para Windows, Ubuntu e MacOS podem ser encontrados [aqui](#).
  - o O Tucuvi Dashboard está equipado com a versão mais recente do Google Chrome disponível no momento. A versão atual garantida é a v124.
  - o Recomenda-se que defina o zoom no Google Chrome para 100% para uma utilização ideal da plataforma. Níveis de zoom mais elevados podem exigir a utilização de barras de deslocação para navegar na plataforma.
- A API FHIR é compatível com a norma FHIR. Para utilizar a API FHIR, siga a documentação fornecida em [Referência da API FHIR da Tucuvi](#).

#### 3.1.1. Credenciais

O profissional de saúde deve iniciar sessão no Tucuvi Dashboard utilizando as suas credenciais pessoais (endereço de correio eletrónico e palavra-passe), fornecidas pela Tucuvi. Após o primeiro início de sessão, 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 de 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 estão também autorizados a gerir o acesso por parte de outros profissionais de saúde da sua unidade utilizando o botão "Novas credenciais" (Figura 2). Através desta interface, os administradores têm permissão para criar ou desativar perfis, conforme necessário.

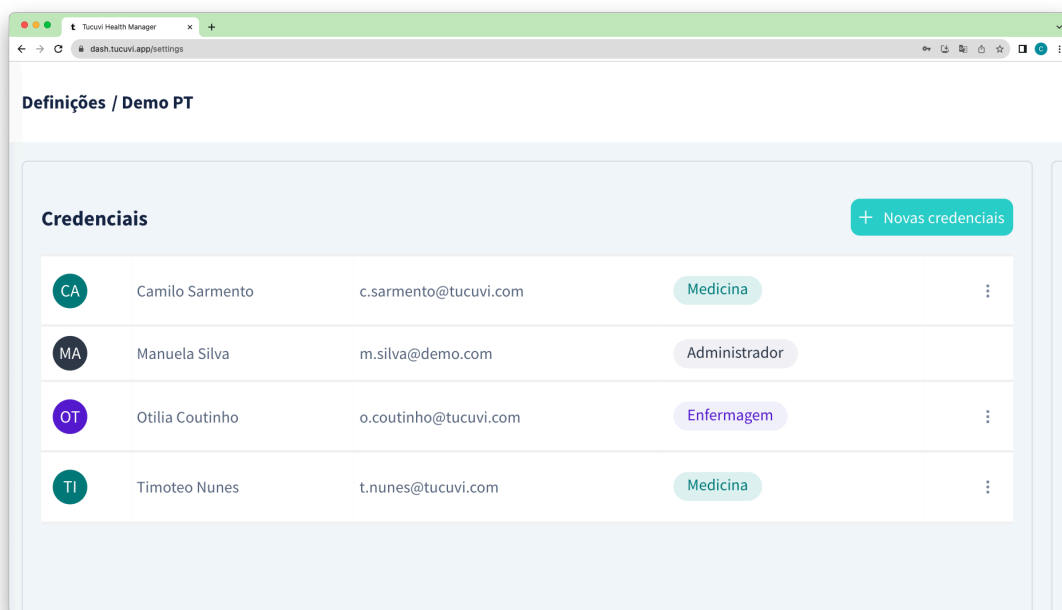


Figura 1. Definições - Ecrã Credenciais.

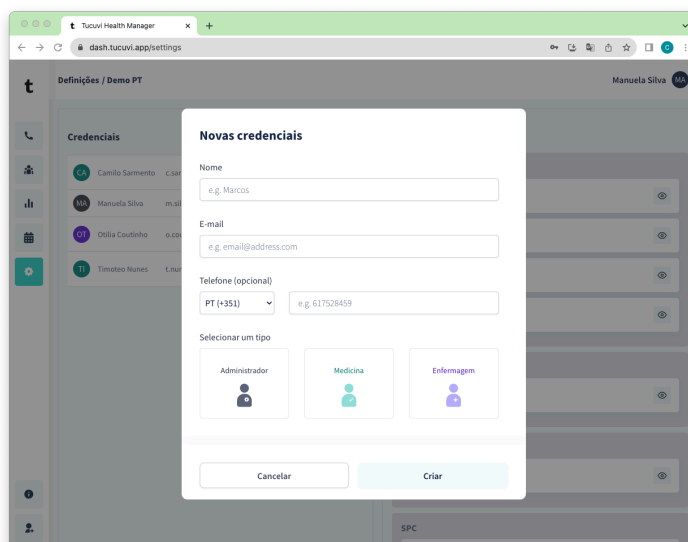


Figura 2. Definições - Ecrã Novas credenciais.

### 3.1.2. Remoção de credenciais

Quando é necessário remover o acesso de um profissional, tal pode ser feito através do ecrã de credenciais mencionado acima. Se necessitar de algum apoio durante este processo, contacte a Tucuvi, que procederá à eliminação permanente das credenciais.

## 3.2. Interação do Tucuvi Health Manager com o paciente

O paciente receberá chamadas telefónicas através da LOLA, a Assistente Virtual do Tucuvi Health Manager. Para esta interação, devem ser fornecidas as seguintes instruções:

- O paciente deve ter disponível o seu telefone fixo ou telemóvel com um bom sinal de rede.
- O paciente deve ter uma conversa normal com a LOLA.
- A LOLA apresentar-se-á na primeira chamada, indicando o seu objetivo e a frequência das chamadas.

## 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. Iniciar 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

	<b>Lista de trabalho (opcional).</b> Ver secção 4.4.
	<b>Lista de chamadas.</b> Ver secção 4.3.
	<b>Lista de pacientes.</b> Ver secção 4.5.
	<b>Estatísticas (opcional).</b> Ver secção 4.11.
	<b>Calendário.</b> Ver secção 4.12.
	<b>Definições.</b> Ver secção 4.10.
	<b>Informações de software.</b> Ver secção 4.14.
	<b>Botão para terminar sessão</b>
	<b>Perfil profissional.</b> Ver secção 4.13.

Tabela 1. Ícones de navegação.

## 4.3. Lista de chamadas

O ecrã **Lista de chamadas** é a interface principal, acessível imediatamente após a verificação bem-sucedida das credenciais. Fornece uma visão geral de todas as chamadas, organizadas da mais recente para a mais antiga, tanto as atendidas como as não atendidas. As chamadas podem ser filtradas por estado, destinatário, origem, protocolo, data e gravidade do alerta. Existe também um filtro de pesquisa para localizar as chamadas, pesquisando pela ID ou pelo nome.

Estado	ID	Nome do paciente	Responsável	Protocolo	Data da ligação	Alertas
Não revisada	87914	Duarte Gomes	Timoteo Nunes	Cuidados Palliativos	25 de jan de 2022 às 11:49	Não atendeu
Revisada	17500	Martim Sousa	Otilia Coutinho	Cuidados Palliativos	25 de jan de 2022 às 09:22	
Revisada	92150	Isabel Almeida	Manuela Silva	Cuidados Palliativos	21 de jan de 2022 às 10:12	Mudança de medicação, Urinação adequada
Revisada	33248	Tomás Lopes	Camilo Sarmento	Cuidados Palliativos	20 de jan de 2022 às 10:36	Dispneia
Revisada	87914	Duarte Gomes	Timoteo Nunes	Cuidados Palliativos	18 de jan de 2022 às 10:11	Bem-estar geral, Alimentação adequada
Revisada	17500	Martim Sousa	Otilia Coutinho	Cuidados Palliativos	18 de jan de 2022 às 09:17	Dispneia

Figura 3. Vista da lista de chamadas.

As chamadas são apresentadas na lista numa de três formas, consoante tenham ou estejam a ser revistas ou não por um profissional de saúde. O ideal é que todas as chamadas sejam marcadas como revistas o mais rapidamente possível.

	Indica que a chamada já foi revista.
	Indica que a chamada ainda não foi revista.
	Indica que a chamada está a ser revista.

Tabela 2. Ícones do estado de revisão das chamadas.

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

<b>Estado</b>	Indica se a chamada está para rever, está a ser revista ou já foi revista
<b>ID</b>	Introduzido manualmente no momento da inclusão do paciente na interface do utilizador, um campo obrigatório na secção Dados pessoais.
<b>Nome do paciente</b>	O nome e o apelido do paciente que recebeu a chamada. 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.
<b>Responsável</b>	O profissional responsável pela monitorização do paciente, que será notificado caso o Tucuvi Health Manager detete algum alerta durante a chamada para o paciente.


<b>Origem (Opcional)</b>	Indica a origem do paciente, como por exemplo, a unidade hospitalar.
<b>Protocolo</b>	O protocolo ao qual o paciente respondeu durante a chamada.
<b>Data da ligação</b>	A data e a hora em que se telefonou ao paciente.
<b>Alertas</b>	<p>Todos os alertas em cada chamada, com código de cores consoante a gravidade. Para cada chamada, 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> 

Tabela 3. Vista das colunas na lista de chamadas.

### 4.3.1. Filtros de chamadas rápidas

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

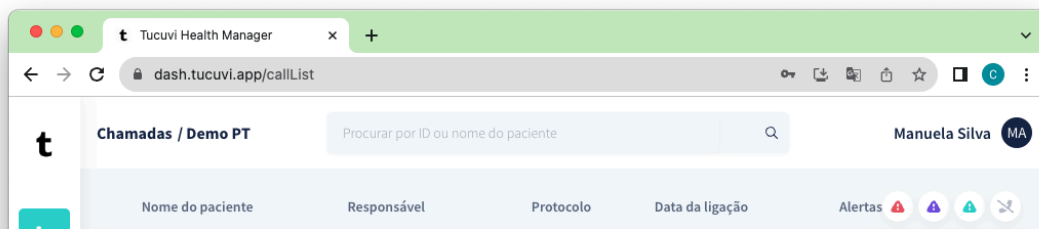





Figura 4. Filtros de chamadas rápidas.

	Apenas são mostradas as chamadas com pelo menos um <b>alerta sério</b> .
	Apenas são mostrados os telefonemas com pelo menos um <b>alerta médio</b> .
	Apenas são mostrados os telefonemas com pelo menos um <b>alerta baixo</b> .


	As chamadas não atendidas são ocultadas. Apenas são mostradas as chamadas atendidas.
---	--

Tabela 4. Descrição dos filtros de chamada rápida.

## 4.4. Lista de trabalho (opcional)

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

- **Chamadas pendentes para revisão:** permite aceder a uma lista de chamadas que cumprem certas condições predefinidas, como alertas específicos, apenas chamadas atendidas, chamadas da última semana, etc. A informação apresentada para cada telefonema é a mesma que em "**Lista de chamadas**". Isto permite que os profissionais de saúde dêem prioridade à sua análise concentrando-se nos telefonemas mais relevantes.  
Os filtros a aplicar são inicialmente definidos pelo Unit Manager, mas podem ser modificados clicando no botão "+" situado acima da lista de telefonemas e configurando os filtros pretendidos. O ícone no menu lateral indica o número de telefonemas presentes na lista filtrada, fornecendo uma visão geral das tarefas pendentes.
- **Chamadas em andamento:** mostra os telefonemas que a LOLA, a assistente virtual, tem agendados para o dia, bem como o horário em que serão realizados.

Dashboard / DEMO PT Lola

**Olá, Lola**  
Aqui está um resumo dos seus pacientes, conversas, alertas e tarefas pendentes.

📞 **6** Conversas a rever\*

⚠️ **7** Alertas graves

⚠️ **0** Alertas moderados

⚠️ **0** Alertas leves

\*de acordo com os critérios da unidade

**Chamadas pendentes para revisão** Gravidade: Alta

Estas chamadas precisam de ser revistas

Estado	ID	Nome do paciente	Responsável	Protocolo	Data da chamada	Alertas
🔒	42785	Maria Neves	Manuela Silva	Insuficiência Cardíaca	09 set 21 18:13	Fatiga
🔒	42785	Maria Neves	Manuela Silva	Insuficiência Cardíaca	02 set 21 18:36	Dificuldade em respirar Noturna
🔒	13546	Francisco Machado	Manuela Silva	Insuficiência Cardíaca	02 set 21 16:13	Inchaço
🔒	36501	Leonor Carodoso	Otilia Coutinho	Insuficiência Cardíaca	01 set 21 12:22	Inchaço
🔒	36501	Leonor Carodoso	Otilia Coutinho	Insuficiência Cardíaca	25 ago 21 12:25	Inchaço
🔒	13546	Francisco Machado	Manuela Silva	Insuficiência Cardíaca	05 ago 21 16:42	Fatiga, Medicação

**Conversas em andamento**

Estão a ser feitos esforços para entrar em contacto com os pacientes.

✔️

Não há chamadas em curs

Figura 5. Vista da lista de trabalho.

**Filtrar chamadas**

Selecione os filtros que pretende aplicar:

Gravidade inclui ALTA

Selecione uma ou mais opções

or

Filtro Operador Opções

Respondida é Falso

Selecione uma opção

+ Adicionar filtro condicional

---

Filtro Operador Opções

Profissional designado inclui Manuela Silva

+ Adicionar filtro condicional

Cancelar
Aplicar filtros

Figura 6. Vista de configuração 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 apresentada mostra todos os que correspondem aos dados fornecidos.

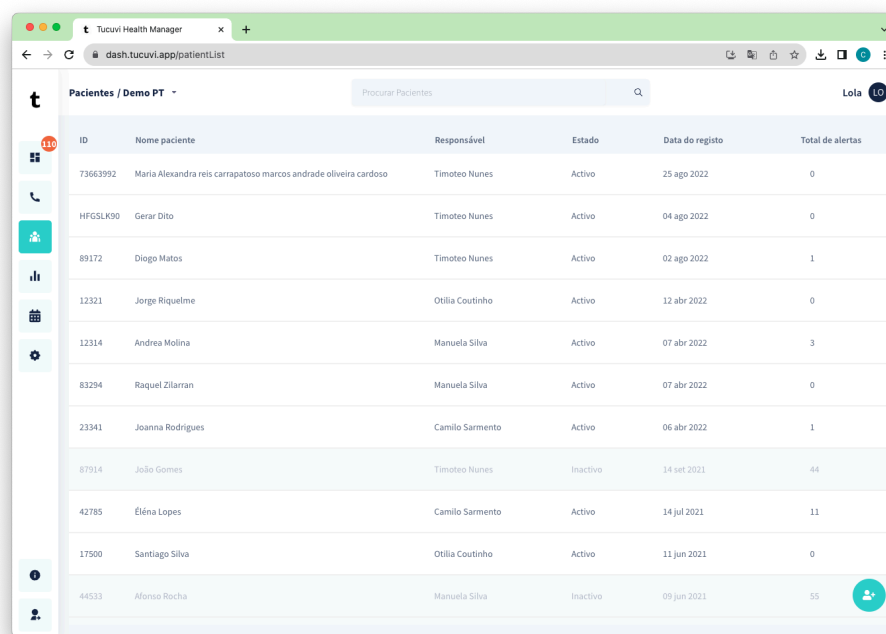


Figura 7. Vista da lista de pacientes.

A lista de pacientes está organizada de forma semelhante à lista de chamadas, mas apresenta informações diferentes. Algumas informações são idênticas às da lista de chamadas, mas outras são específicas desta seção.

<b>ID</b>	Introduzido manualmente no momento da inclusão do paciente no Tucuvi Health Manager, um campo obrigatório na seção Dados pessoais.
<b>Nome do paciente</b>	O nome e o apelido do paciente que recebeu a chamada. 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.
<b>Responsável</b>	O profissional responsável pela monitorização do paciente, que

	será notificado caso o Tucuvi Health Manager detete algum alerta durante o telefonema ao paciente.
<b>Origem (Opcional)</b>	Indica a origem do paciente, como por exemplo, a unidade hospitalar.
<b>Estado</b>	Indica se o paciente está atualmente ativo (ou seja, a receber telefonemas) ou inativo. Os pacientes inativos são apresentados em linhas cinzento-claras.
<b>Data do registo</b>	A data em que o paciente foi registado no Tucuvi Health Manager, permitindo assim saber há quanto tempo o paciente está no software.
<b>Total de alertas</b>	O número total de alertas em todas as chamadas feitas ao paciente.

Tabela 5. Colunas da lista de pacientes.

## 4.6. Adicionar 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.

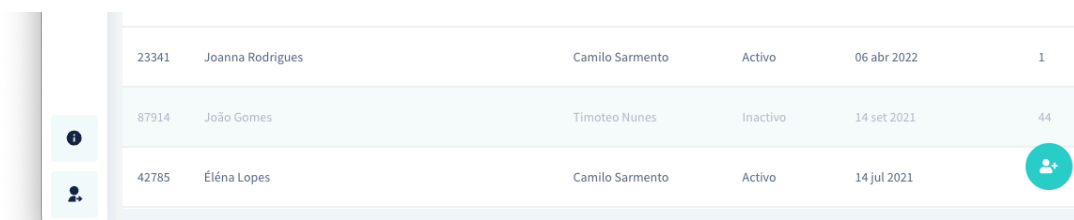


Figura 8. Ícone Adicionar paciente.

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.

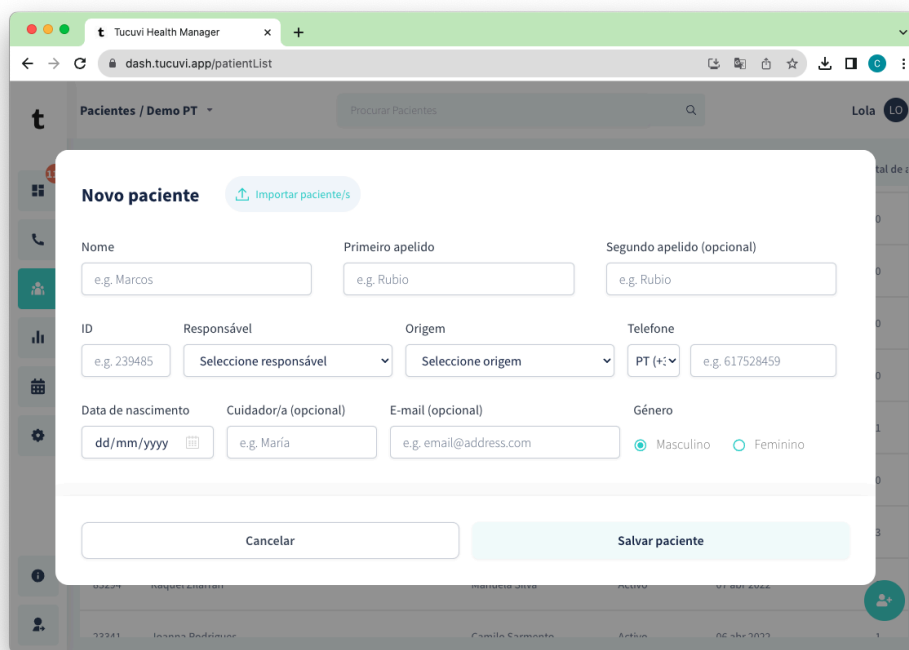


Figura 9. Vista para criar um novo paciente.

<b>Nome e apelido</b>	O nome e o apelido do paciente.
<b>ID</b>	Único, pessoal e intransmissível para cada paciente. Pode corresponder ao código do historial clínico associado.
<b>Data de nascimento</b>	Introduzida através do teclado no formato dd/mm/aaaa ou através do calendário.
<b>Responsável</b>	O profissional responsável pela monitorização do paciente, que será notificado caso o Tucuvi Health Manager detete algum alerta durante o telefonema ao paciente.
<b>Telefone</b>	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.
<b>Género</b>	Durante o telefonema, utilizam-se pronomes de género. Deve utilizar-se aquele com que o paciente se identifica para personalizar o telefonema.
<b>Origem</b>	A origem deste novo paciente, como por exemplo, a sua unidade hospitalar.

Tabela 6. Campos para criar um novo paciente.

Todos os campos obrigatórios devem ser preenchidos. 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 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.

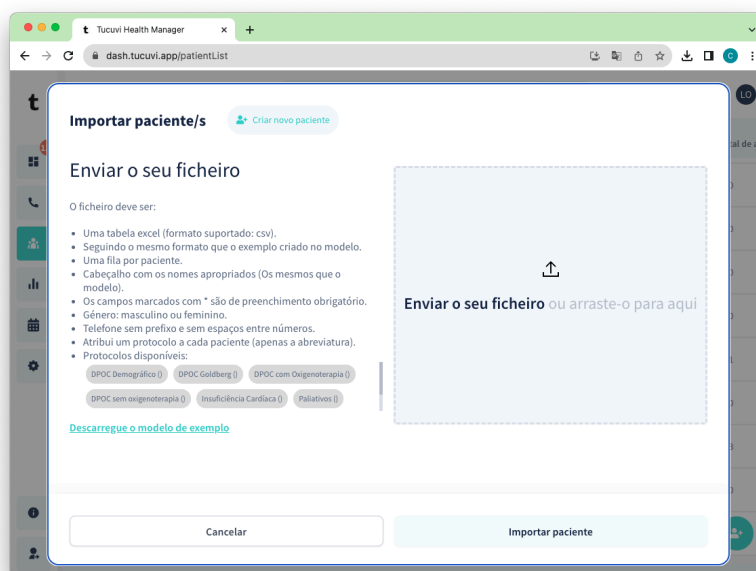


Figura 10. Vista para importar pacientes a partir de um ficheiro CSV.

## 4.7. Configuração de chamadas

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

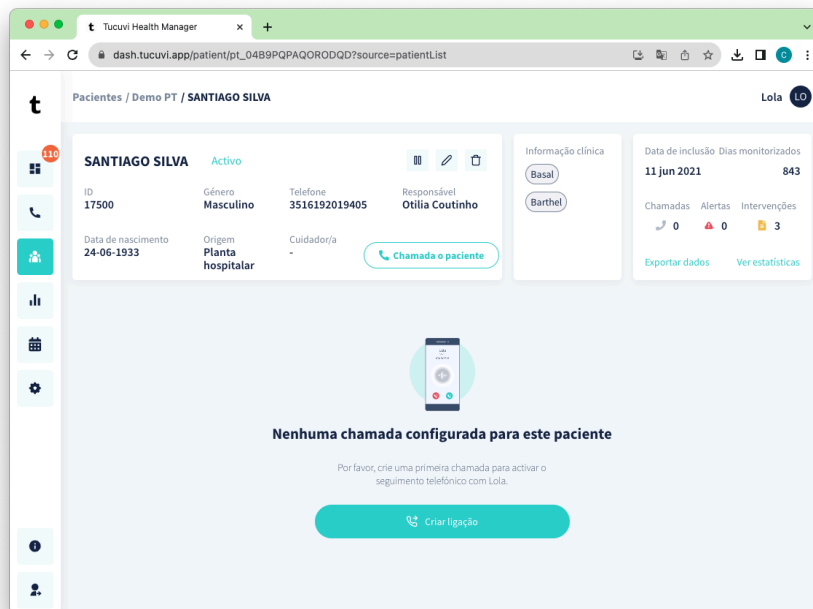


Figura 11. Vista do registo do paciente.

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

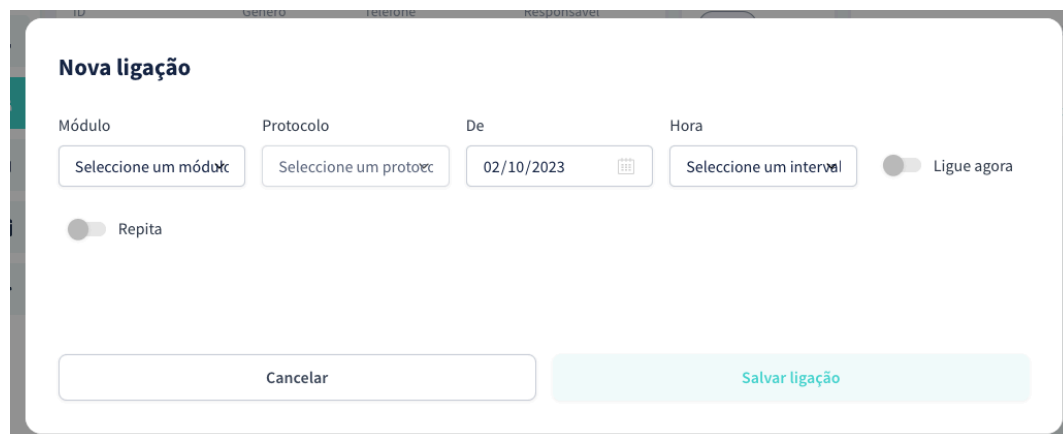


Figura 12. Vista para criar uma nova ligação.

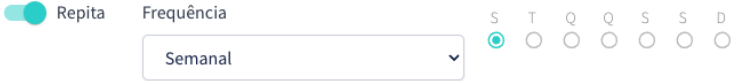
<b>Módulo</b>	Necessário para especificar o protocolo, uma vez que estes são agrupados por este campo.
<b>Protocolo</b>	Para cada módulo, existe um menu pendente com os protocolos associados.
<b>Data de início (De)</b>	A data em que o primeiro telefonema será efetuado, sempre no futuro. Pode ser introduzida através do teclado no formato dd/mm/aaaa ou através do calendário.
<b>Hora</b>	O intervalo de tempo designado durante o qual o paciente deve receber a chamada. 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.
<b>Repita</b>	<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> 
<b>Frequência</b>	<p>A frequência com que os telefonemas serão realizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diário: todos os dias de acordo com os dias da semana selecionados.</li> <li>• Semanal: de 7 em 7 dias.</li> <li>• Quinzenal: de 14 em 14 dias.</li> <li>• Mensal: a cada mês.</li> <li>• Trimestral: de 3 em 3 meses.</li> </ul> <p>Se selecionar “diário”, a chamada será configurada para de segunda a domingo por predefinição. Porém, os dias da semana são completamente opcionais, pelo que pode selecionar de 2 a 7 dias por semana. A chamada 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 “semanal”, a chamada será feita às terças-feiras. Se optar por “quinzenal”, será contactado todas as terças-feiras e, no caso da opção “mensal”, a cada quatro (ou cinco) terças-feiras, dependendo da duração do mês.</p>

Tabela 7. Campos para agendamento de chamadas.

### 4.7.1. Adicionar, editar e colocar chamadas em espera

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

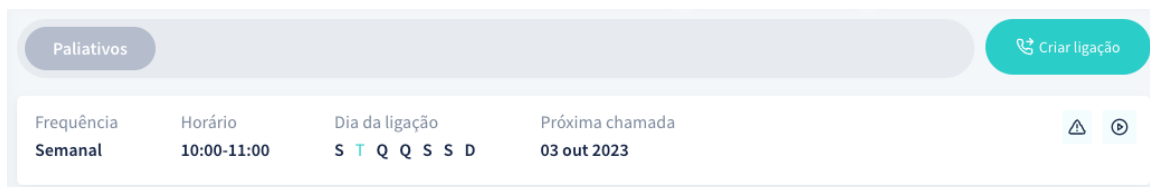


Figura 13. Vista do botão "Criar ligação".

	Utilizado para fazer uma nova chamada.
	Utilizado para editar uma chamada existente. Os campos são os mesmos em 4.7. <i>Configuração de chamadas</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 chamadas</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 chamada, agrupadas por protocolos. A secção superior atribui os dados pessoais, informação clínica e estatísticas e na secção inferior é apresentada a lista de chamadas efetuadas.

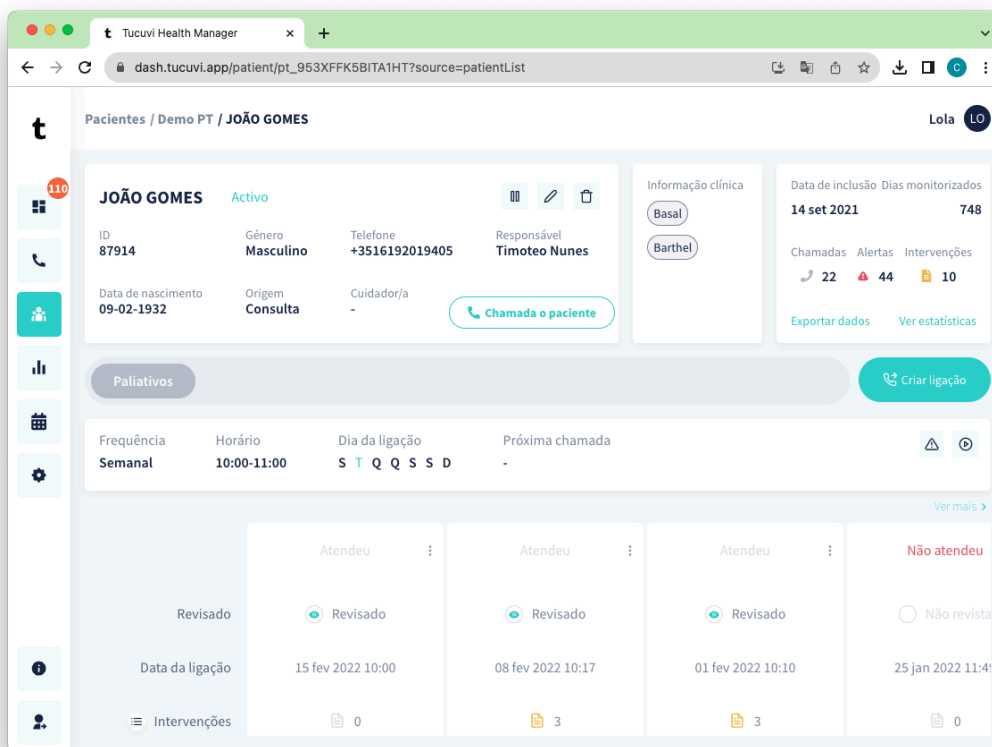


Figura 14. Vista do registo do paciente e de chamadas.

#### 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 chamadas, mas todas as informações ficam armazenadas no Tucuvi Dashboard.</p>

The screenshot shows the patient details for João Gomes with a dropdown menu open. The menu options are: Descarga Voluntária, Readmissão, Exitus, and Outros. The patient's status is 'Activo'.


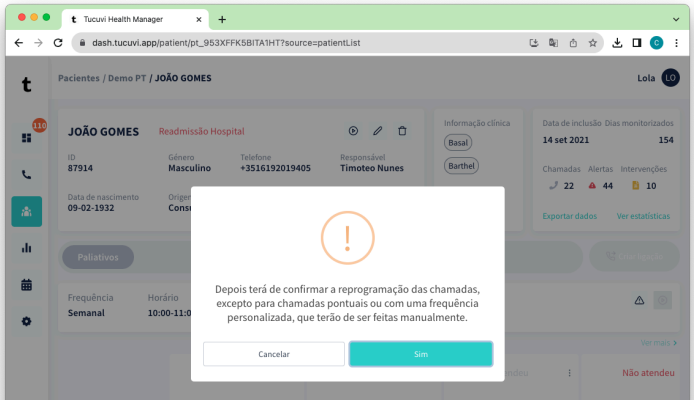

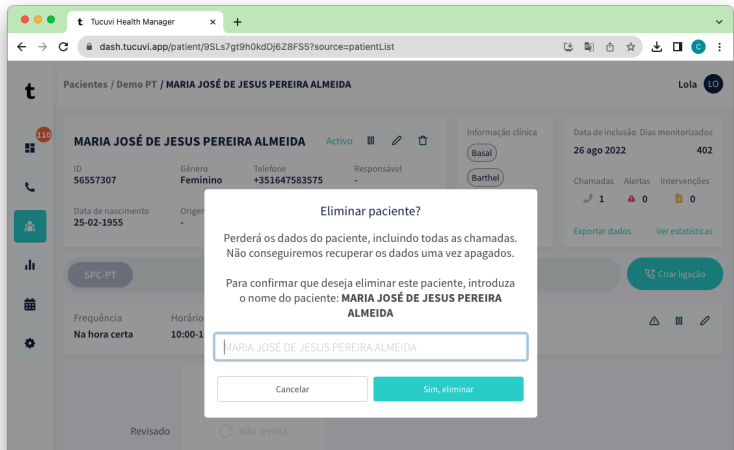
	<p>Utilizado para reativar um paciente que tenha sido inativado anteriormente. Siga as instruções no Tucuvi Dashboard para também retomar as chamadas.</p> 
	<p><b>Este botão é opcional e oculto, a menos que seja solicitado.</b> Permite a eliminação de um paciente de forma permanente, incluindo os dados pessoais e todas as conversas. Esta ação não pode ser desfeita depois de confirmada.</p> 

Tabela 9. Botões de ações sobre os pacientes.

## 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 todas as chamadas efetuadas.

Para cada chamada, apresenta-se a data correspondente, se esta foi revista, 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.

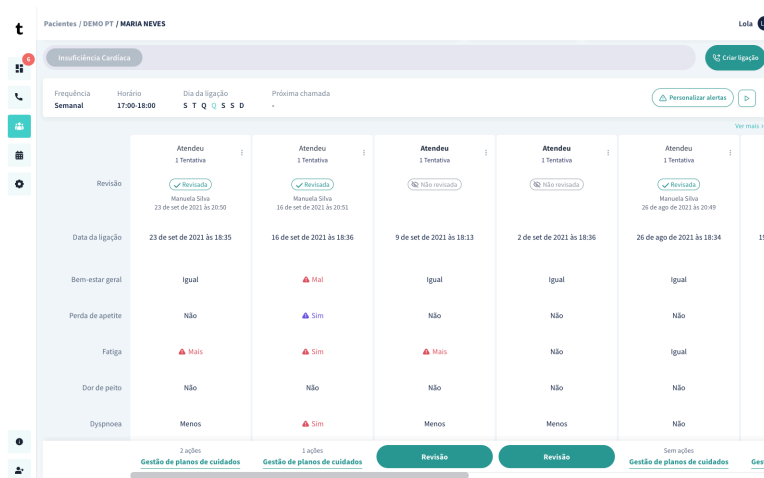





















Figura 16. Vista de mais informações sobre a conversa.

 Não revisada	Indica que a chamada ainda não foi revista.														
 Revisada	Indica que a chamada foi revista.														
 Em revisão	Indica que a chamada está a ser revista														
 Patient hung up	<p>Se a conversa estiver incompleta, quando o paciente desligou.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>03 ago 2022 17:19</th> <th>02 ago 2022 16:37</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 0</td> <td> 0</td> </tr> <tr> <td> 0</td> <td> 0</td> </tr> <tr> <td>Paciente</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Incorrecta</td> <td>Incorrecta</td> </tr> <tr> <td> O paciente desligou</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>Em repouso: 7</td> </tr> </tbody> </table>	03 ago 2022 17:19	02 ago 2022 16:37	 0	 0	 0	 0	Paciente	-	Incorrecta	Incorrecta	 O paciente desligou	5	-	Em repouso: 7
03 ago 2022 17:19	02 ago 2022 16:37														
 0	 0														
 0	 0														
Paciente	-														
Incorrecta	Incorrecta														
 O paciente desligou	5														
-	Em repouso: 7														

<p style="text-align: center;">Review</p> <p><b>Botão Rever</b></p>	<p>Ao clicar no botão Rever, é aberta uma nova vista (ver secção 4.9.1.)</p>
<p style="text-align: center;">   <b>Ícone de mais opções</b> </p>	<p><b>Este é opcional.</b> Mostra outras funcionalidades adicionais, como exportar para PDF.</p> 

Tabela 10. Significado dos detalhes da conversa.

### 4.9.1 Análise das conversações

- **Criar um Plano de cuidados**

Nesta vista, os utilizadores podem criar um Plano de Cuidados para o paciente. Permite ao profissional de saúde rever em pormenor as informações recolhidas a partir da chamada do paciente e os alertas criados e registar qualquer ação tomada à direita. Quando a revisão estiver concluída, podem clicar em Guardar e continuar a guardar a revisão ou definir o estado da chamada como “Em Revisão”, permitindo o mesmo ou outro utilizador a completar a revisão mais tarde.

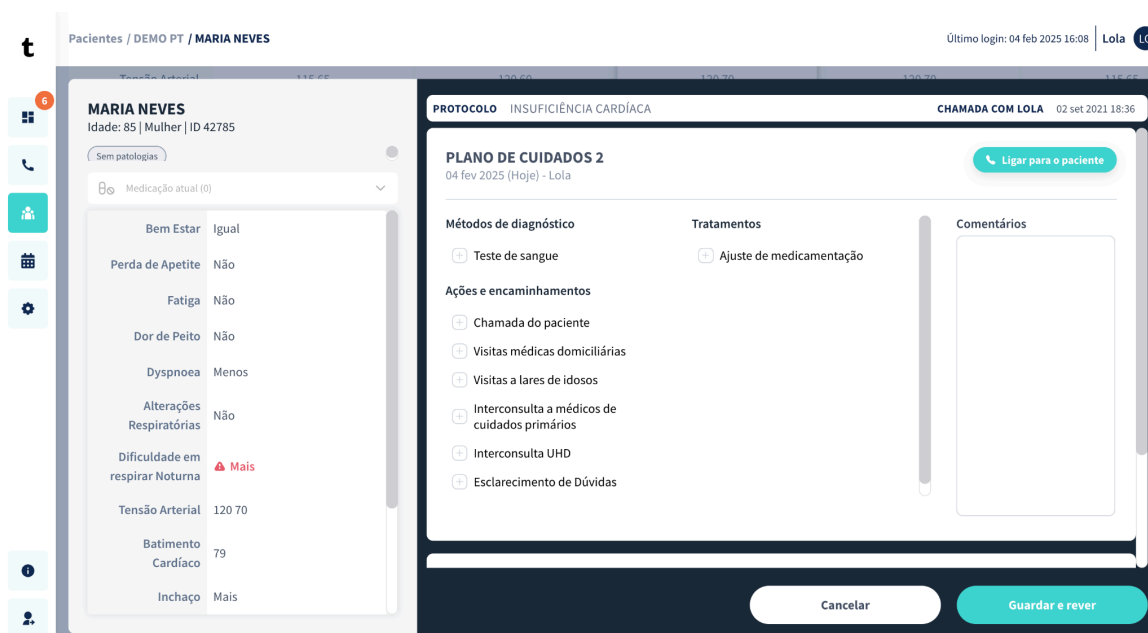


Figura 17. Painel de revisão.

- **Visita telefónica com o Escriba**

O utilizador pode telefonar ao paciente enquanto revê a chamada, clicando em "Ligar para o paciente". Uma vez terminada a conversa entre o profissional de saúde e o paciente, é criado um resumo automático.

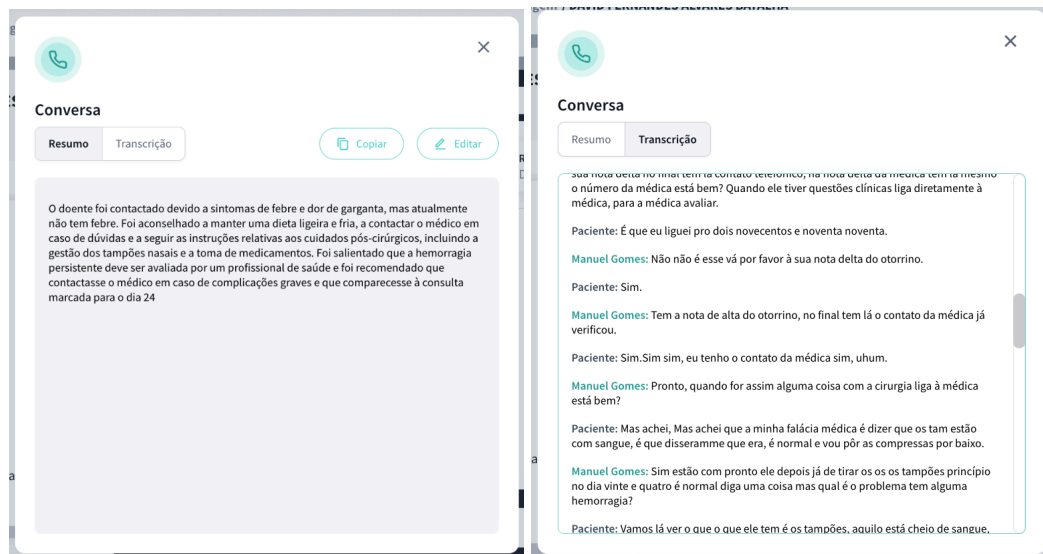
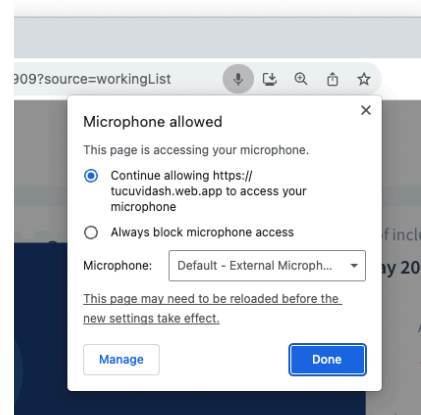


Figura 18. Visita telefónica com o Escriba.

**Considerações importantes: acesso ao microfone**

Para permitir a comunicação por áudio durante uma chamada, 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 uma chamada.



## 4.10. Definições - Protocolos e alertas

O principal objetivo das chamadas dos 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 sérios (vermelho), médios (roxo) e baixos (azul).

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

Figura 19. Alertas na vista de conversas.




 Alerta sério.	 Alerta médio.	 Alerta baixo/leve.
---	---	--

Tabela 11. Significado dos ícones de alerta.



A configuração dos alertas é acessível através do ecrã **Definições**. Neste ecrã, os utilizadores podem rever a lista completa de perguntas incluídas em cada um dos protocolos e os alertas associados configurados na sua unidade.

**Personalização de alertas:**

O utilizador pode editar as seguintes configurações utilizando o botão "Editar alertas"



**1. Ativar/desativar alertas:**

- a. **Alertas ativados**  : Quando um alerta está ativado, significa que o alerta está ligado. Se a resposta de um paciente corresponder à condição definida (por exemplo, temperatura superior a um limite), o alerta será acionado.
- b. **Alertas desativados**  : Quando um alerta está desativado, significa que o alerta está desligado. Mesmo que a resposta de um paciente corresponda à condição definida, não será acionado nenhum alerta para nenhum paciente.

**2. Ajuste da gravidade:** O nível de urgência dos alertas pode ser modificado pelos profissionais de saúde. Os alertas são classificados em:

- a. **Sério** (vermelho)
- b. **Médio** (roxo)
- c. **Baixo** (azul)

**3. Ocorrências:** Os profissionais de saúde podem definir o número de vezes

consecutivas que uma condição deve ser cumprida antes de ativar o alerta. Isto permite que exista flexibilidade para minimizar as notificações desnecessárias, mantendo a segurança dos pacientes.

### Tipos de alertas:

- **Alertas categóricos:** Baseiam-se em condições específicas comunicadas pelo paciente, tais como "a dor aumentou" ou "o muco está verde".
- **Alertas numéricos:** Baseiam-se em valores mensuráveis, como "saturação inferior a x%" ou "febre superior a X graus". Os alertas numéricos têm atributos adicionais:
  - **Limite:** Determina o valor a partir do qual a condição aciona um alerta. Os limites podem ser avaliados através do seguinte:
    - O valor extraído durante a conversa atual.
    - Comparação com a chamada anterior.
    - Comparação com o valor de referência do paciente.
  - Quando se comparam valores, a alteração pode ser:
    - Uma **alteração relativa** (aumento ou diminuição percentual).
    - Uma **alteração absoluta** (aumento ou diminuição específica do valor).

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.

Definições / DEMO PT / Protocolo Pós-Cirurgia Último login: 17 feb 2025 12:01 | LOLA

## Pós-Cirurgia

A configuração destes alertas afecta todos os doentes da aplicação. Pode criar alertas personalizados a partir da página do paciente.

### Ordem das perguntas

- Bem-estar geral**  
Como se sente após a sua intervenção?
- Dor após cirurgia**  
Teve alguma dor após a cirurgia?
- Comentários dor**  
Quer deixar algum comentário relacionado com a sua dor?
- Penso**  
Tem algum penso na zona da cirurgia?
- Penso húmido**  
Considera que seu penso está húmido?
- Reservatório**  
Deixaram-lhe com algum dreno colocado?
- Febre**  
Se mediu a sua temperatura, consegue dizer se estava superior a 38 graus?
- Vômito**

### Configuração de alertas ✎ Editar alertas

Alertas simples | Alertas compostos Vista: Apenas alertas | Todas as respostas

Detalhes da informação: Fluxo ⓘ | Respostas ⓘ | Recorrência ⓘ | Gravidade ⓘ

**Bem-estar geral** ⓘ

<input checked="" type="checkbox"/> Bem-estar geral	Mal	1 vez	▲ Alerta grave
Respostas sem alertas	Bem / Igual	Nunca	Sem alerta

**Dor após cirurgia** ⓘ

<input checked="" type="checkbox"/> Dor após cirurgia	Maior ou igual que "7 Unidades" em relação à última chamada	1 vez	▲ Alerta grave
Respostas sem alertas	Sim / Não / Igual	Nunca	Sem alerta

**Comentários dor** ⓘ

Respostas sem alertas	[Resposta aberta do paciente] / Não	Nunca	Sem alerta
-----------------------	-------------------------------------	-------	------------

Figura 20. Vista de definição de alertas.

Definições / DEMO PT / Protocolo Pós-Cirurgia Último login: 17 fev 2025 12:01 LOLA

**Editar Alerta**  
Reservatório

Deixaram-lhe com algum dreno colocado?

Nome do alerta	Resposta	Recorrência	Tipo de alerta
Reservatório	Sim. Com ar e pleno	1	Alerta grave
	Sim. Sem ar e pleno	1	Alerta grave
	Sim	0	Sem alerta
	Sim. Sem ar	0	Sem alerta
	Não	0	Sem alerta
	Sim. Com ar	0	Sem alerta

Cancelar
Guardar

Figura 21. Exemplo de uma configuração de alerta único.

### 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.

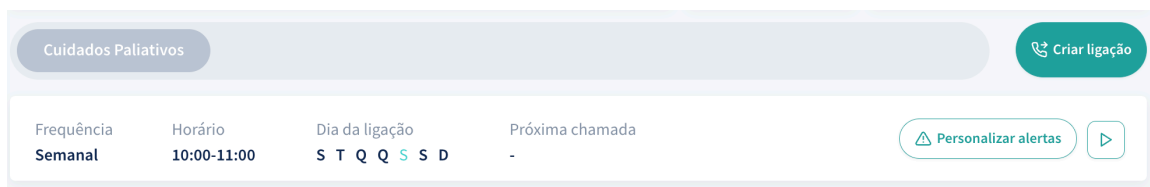


Figura 22. Botão de alerta por paciente.

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.

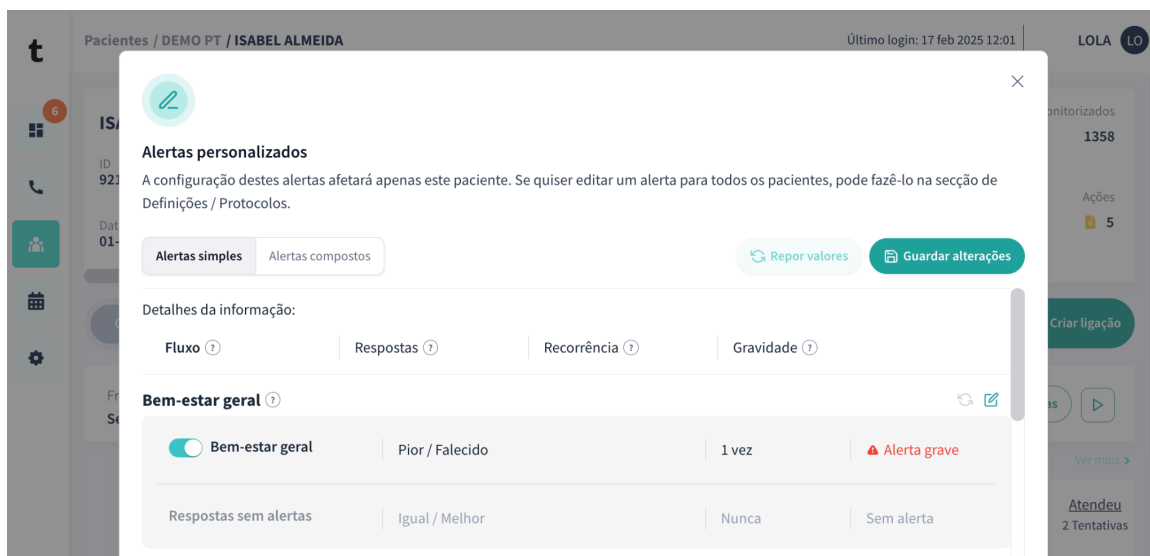


Figura 23. Vista de configuração de alertas por paciente.

Nas definições gerais, é possível ver imediatamente se existe um alerta personalizado para qualquer 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.** Isto assegura que as alterações efetuadas nas definições gerais não alteram inadvertidamente as definições de alertas personalizados de cada paciente.

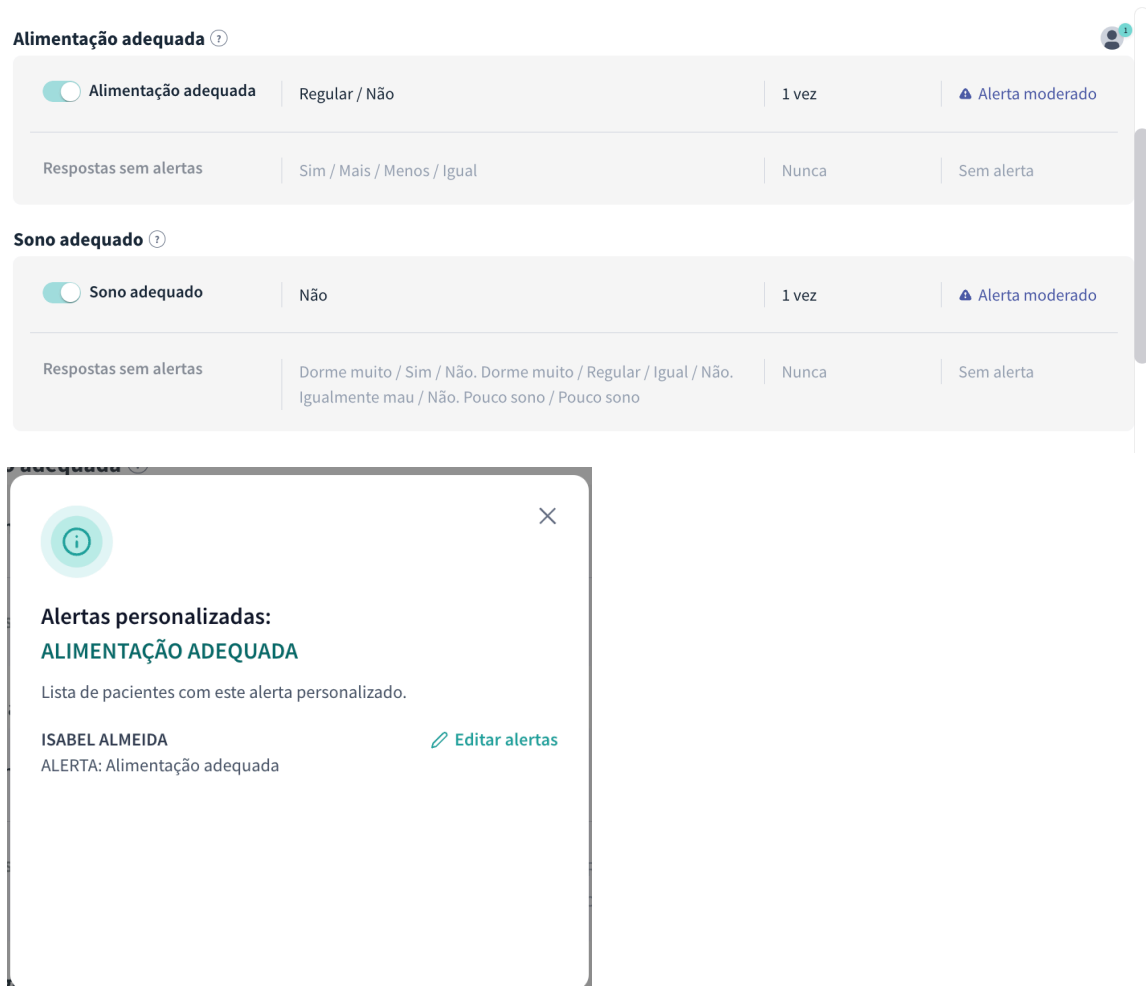


Figura 24. Vista de definições de alertas gerais.

## 4.11. Estatísticas (opcional)

Esta vista opcional pode ser ativada por Unidade de Trabalho. Fornece uma compilação abrangente de dados relativos a pacientes, chamadas, 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 das chamadas, 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.

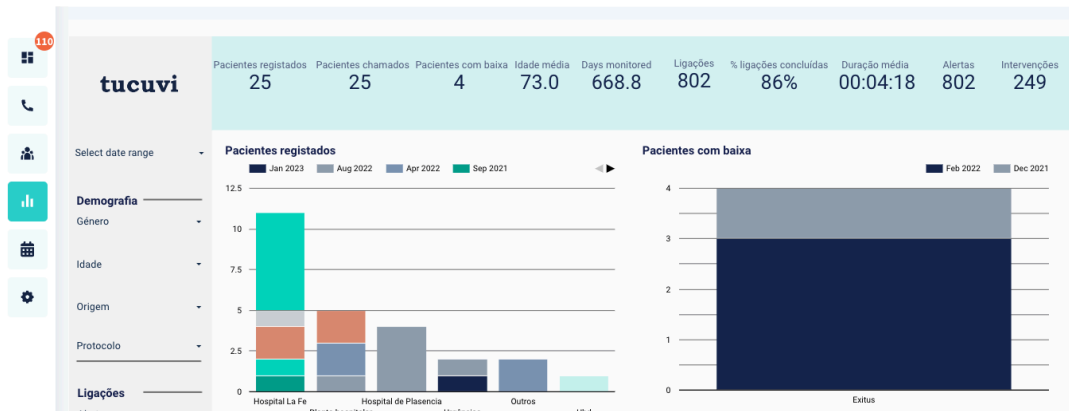


Figura 25. Estatísticas.

## 4.12. Calendário

A interface **Calendário** serve como uma representação visual de todas as chamadas agendadas.



Figura 26. Vista do calendário.

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

- **Chamada única.** Pode simplesmente utilizar a técnica de “arrastar e largar”. Com o cursor, arraste a chamada até ao dia do calendário que deseja selecionar. Se pretender alterar a hora da chamada, realize este ajuste na vista semanal ou diária, respeitando o intervalo de tempo permitido indicado por um fundo branco.
- **Chamadas diárias.** Não é possível reagendar as chamadas diárias 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 na chamada, sendo que as alterações efetuadas serão automaticamente sincronizadas com o calendário.
- **Chamadas periódicas.** Existem duas opções: pode reagendar uma só chamada ou reagendar a totalidade das chamadas.

## 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.

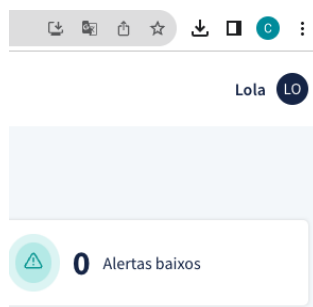


Figura 27. Botão do perfil profissional.

### 4.13.1. Dados pessoais

Esta secção contém o seu nome, endereço de correio eletrónico e número de telefone (para eventuais notificações por SMS). O nome e o número podem ser editados.

### 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 opção 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.

## Sintomas relatados

Olá,

Um dos seus pacientes relatou sintomas no nosso último acompanhamento telefónico.

Consulte os

Não se esqueça de marcar a ligação como revista quando a resolver e anotar quaisquer observações.

Está a receber este e-mail porque é o profissional de saúde responsável pelo paciente que relata os sintomas.

Powered by TUCUVI

Figura 28. 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 do paciente associado aos alertas.

Lola

Thursday 10:16am

Ola,

Tucuvi informa de que um dos seus pacientes (13045) tem alertas pendentes de revisão no último acompanhamento telefónico. Por favor, certifique-se de que marca a chamada como revista ao rever o alerta e tome nota de quaisquer observações sobre a plataforma.

Esta a receber este SMS porque é o profissional de saúde responsável pelo paciente.

Figura 29. Exemplo de SMS enviado para o profissional de saúde.

### 3.13.4. Dados agregados

Nesta secção, 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.

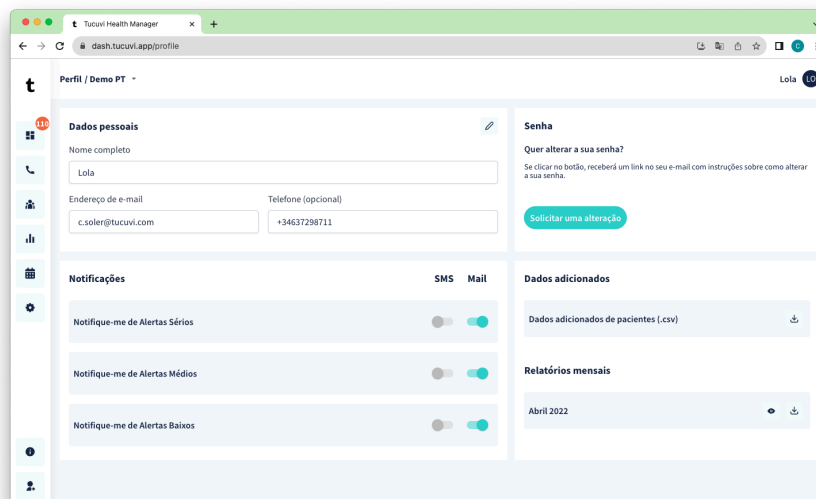


Figura 30. Botão de dados agregados.

## 4.14. Informações de software

Na interface **Informações de software**, tem à sua disposição um repositório de informações relacionadas com o software. Este repositório contém documentos informativos, 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.

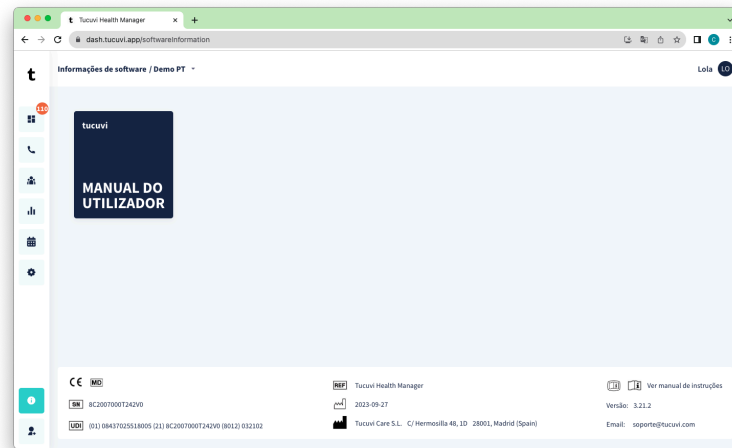


Figura 31. Vista das informações de software.

## 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. Mau funcionamento do dispositivo e 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. 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.

## **7. Ecrã demasiado maximizado:**

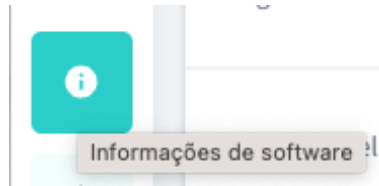
Recomenda-se que defina o zoom no Google Chrome para 100% para uma utilização ideal da plataforma. Níveis de zoom mais elevados podem exigir a utilização de barras de deslocação para navegar na plataforma.

Ao seguir estas orientações, os utilizadores podem aumentar significativamente a fiabilidade e a funcionalidade do Tucuvi Health Manager. Se persistir algum problema além dos listados neste manual, 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 de rotulagem e do manual

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



*Figura 32. Ícone de informação de rótulos e do manual .*

Descrição dos símbolos:










Símbolo	Descrição
	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. Rótulo: Descrição dos símbolos.

## 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 as conversas clínicas.

O Tucuvi Health Manager não pretende substituir o julgamento clínico especializado e a tomada de decisões. Os médicos devem utilizar sempre o seu julgamento clínico para determinar a adequação do paciente ao produto.

### 7.2. Dados da empresa

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