



Avviso di sicurezza urgente (IT)

Azione necessaria: informazioni importanti su mySugr Bolus Calculator

Salve,

La contattiamo per informarla su un argomento rilevante, relativo al mySugr Bolus Calculator. Recentemente abbiamo identificato un malfunzionamento che colpisce il mySugr Bolus Calculator su dispositivi iOS. Buone notizie: il bug è già stato risolto!

Leggi di seguito i passaggi che ti chiediamo gentilmente di effettuare, come aggiornare l'app mySugr alla sua ultima versione.

Qual è stato il problema e chi ne è colpito?

Durante un test interno il 16 luglio 2024, abbiamo scoperto che in rare circostanze un valore del fattore di correzione dell'insulina (ICF) inserito nell'app mySugr su iOS nell'unità mmol/L potrebbe essere applicato in modo errato al mySugr Bolus Calculator. Questo può portare a raccomandazioni sull'insulina emesse dal mySugr Bolus Calculator ad essere più alto di quanto previsto. L'uso di un ICF errato (in questo caso un valore molto basso) per un calcolo in bolo può provocare un incidente grave, se viene iniettata la quantità di insulina raccomandata, che sarebbe troppo alta.

Il bug era attivo dalla versione 3.0.0 di mySugr Bolus Calculator (UDI: (01)9120084260044(10)IV3.0.0).

Cosa ti chiediamo di fare

Aggiorna immediatamente l'app mySugr all'ultima versione (3.99.1). Dopo l'aggiornamento, dovrai revisionare attentamente le impostazioni del mySugr Bolus Calculator e prestare particolare attenzione al fattore di correzione dell'insulina (ICF) per assicurarti che sia impostato come desideri. Dopo aver modificato le impostazioni del mySugr Bolus Calculator, deve sempre verificarle attentamente prima di somministrare insulina sulla base di una raccomandazione per il



primo bolo e periodicamente in seguito. Se il calcolatore mySugr Bolus non è disponibile per voi, si prega di contattare il nostro servizio di assistenza clienti.

Cosa fa mySugr per fornire prodotti sicuri?

mySugr, in qualità di produttore di dispositivi medici, applica le norme internazionali come la norma ISO 13485 per la gestione della qualità. L'azienda e i suoi dispositivi medici sono regolarmente controllati da TÜV SÜD per dimostrare la conformità a questi standard e regolamenti internazionali. Disponiamo di processi di sviluppo e test rigorosi e in più fasi per evitare errori di questo tipo. Tuttavia, si è verificato un errore e faremo tutto il possibile per ottimizzare ulteriormente la qualità per evitare che in futuro si verifichi una situazione del genere.

Prendiamo questo incidente molto seriamente e ci scusiamo per l'inconveniente che potrebbe aver causato.

In caso di domande o problemi con la tua app mySugr, il nostro team di assistenza clienti all'indirizzo support@mysugr.com sarà lieto di aiutarti!

Cordiali saluti,
Persona responsabile per il rispetto della normativa (PRRC)
support@mysugr.com

Liberatoria: questo è un avviso obbligatorio sul calcolatore bolo mySugr nell'app mySugr. Non è un'e-mail di marketing o promozionale. Questa e-mail non contiene alcun link per annullare l'iscrizione.



In-App Message (IT)

Aggiorna l'app mySugr

Recentemente abbiamo risolto un bug che riguarda il calcolatore di bolo mySugr su iOS. Ti chiediamo di aggiornare l'app mySugr e dopo di che rivedere le tue impostazioni calcolatrice mySugr Bolus. Presti particolare attenzione al Fattore di correzione dell'insulina per assicurarsi che sia impostato come desidera. Può trovare ulteriori informazioni nella nostra ultima e-mail. Contattare support@mysugr.com in caso di domande.

Aggiorna ora

Assicurare l'efficacia dell'avviso di sicurezza

L'avviso di sicurezza è stato distribuito attraverso il nostro sistema di posta elettronica convalidato, garantendo che l'avviso sia inviato esclusivamente agli utenti mySugr Bolus Calculator. Questo sistema ci permette di mirare con precisione i destinatari in base ai nostri record di utenti interessati. Controlliamo attivamente le percentuali di apertura di e-mail relative ad Avvisi di sicurezza. I nostri dati attuali indicano un tasso di apertura delle email del 68% al 24 luglio 2024, dimostrando che una notevole maggioranza dei destinatari ha letto l'avviso. Oltre alla distribuzione di posta elettronica, è stata implementata una notifica in-app. Questa notifica appare agli utenti interessati, direttamente all'interno dell'app mySugr, assicurando che anche se l'e-mail viene persa, gli utenti vengano avvisati dell'avviso di sicurezza al momento della connessione all'app.