

FAQ de DIAGNOSTICK e información de resolución de problemas

🔧 1. El dispositivo no se enciende

Pregunta frecuente:

“¿Qué hago si el dispositivo no se enciende?”

Pasos para solucionar:

- Asegúrese de que el dispositivo esté cargado (conéctelo por 30 minutos con el cable proporcionado).
- Mantenga presionado el botón de encendido durante 3 segundos.
- Verifique si hay una luz o sonido indicando encendido.
- Si aún no responde, llame al coordinador del estudio.



📶 2. El dispositivo no se conecta con la app

Pregunta frecuente:

“El dispositivo no se conecta con mi teléfono. ¿Qué hago?”

Pasos para solucionar:

- Asegúrese de que el Bluetooth esté activado en su teléfono.
- Asegúrese de que el dispositivo esté encendido antes de abrir la aplicación.
- Asegúrese de que el WIFI esté encendido.
- Cierre y vuelva a abrir la aplicación Diagnostick.
- Reinicie su teléfono e intente de nuevo.
- Si esto no funciona, a veces su dispositivo Diagnostick puede necesitar ser restablecido. Esto se hace encendiendo su dispositivo portátil y esperando a que se inicie. Espere unos 5 segundos y luego presione el botón de encendido 3 veces rápidamente. La luz se volverá de color magenta/rosa sólido. Ahora presione el botón de encendido 2 veces rápidamente. La luz parpadeará en magenta púrpura. Su dispositivo ha sido restablecido. Ahora apáguelo y vuelva a encenderlo. Siga las instrucciones de la aplicación para conectar su dispositivo como lo hizo antes. Haga clic [aquí](#) para ver la demostración:

🔄 3. Usar su hotspot en lugar de una red Wifi doméstica.

Pregunta frecuente:

“¿Qué debo hacer si mi hotspot no funciona y no me permite conectarme?”

Pasos de solución de problemas:

- En *configuración*, acceda a su *hotspot personal*.
 - Asegúrese de seleccionar el ancho de banda de **2.4GHz** y no el de 5GHz.
 - Si no aparece la opción de ancho de banda, active la opción “**maximizar compatibilidad**”.
 - Si aún no hay respuesta, comuníquese con el coordinador del estudio.
-

4. Los signos vitales no se cargan

Pregunta frecuente:

“Completé los signos vitales, pero no aparecen en la app.”

Pasos para solucionar:

- Asegúrese de que la conexión a internet esté activa (Wifi o datos).
 - Intente actualizar la aplicación (deslice hacia abajo o toque “actualizar”).
 - Verifique si omitió un paso por accidente.
 - Restablezca el dispositivo si es necesario, conéctelo de nuevo y repita el flujo de registro de signos vitales.
 - Si no se resuelve, llame al coordinador para confirmar la recepción de los datos.
-

5. La aplicación está congelada

Pregunta frecuente:

“La app se congeló. ¿Qué hago?”

Pasos para solucionar:

- Fuerce el cierre de la aplicación y vuelva a abrirla. Esto se hace deslizando la aplicación hacia arriba para cerrarla.
 - Reinicie su teléfono.
 - Comuníquese con soporte si el problema continúa.
-

6. La lectura de la temperatura parece incorrecta

Pregunta frecuente:

“¿Por qué la temperatura sale muy baja o muy alta?”

Prácticas recomendadas:

- No tome la temperatura justo después de bañarse o sudar.
- Asegúrese de que la frente esté seca.

- Asegúrese de que el sensor esté cerca de la frente (pero sin tocarla).
 - Vuelva a tomar la temperatura y calcule el promedio si no está seguro.
-

7. La grabación de sonido no funciona

Pregunta frecuente:

“No puedo grabar los sonidos cardíacos o respiratorios.”

Pasos para solucionar:

- Verifique que la app tenga permisos de micrófono.
 - Asegúrese de colocar el dispositivo firmemente contra el pecho o la espalda.
 - Haga la grabación en un lugar silencioso.
 - Asegúrese de que el dispositivo esté completamente cargado.
 - A veces es posible que tenga que usar audífonos para escuchar los sonidos del corazón y los pulmones, ya que son bastante débiles en comparación con el ruido de fondo.
-

8. No entiendo qué hacer

Pregunta frecuente:

“Estoy confundido(a)—¿cómo obtengo ayuda?”

Pasos para recibir apoyo:

- Revise la **Guía del Usuario** (disponible en español).
 - Escanee el código QR para ver el **corto video de capacitación**.
 - Llame a su **coordinador de estudio**.
 - ¿Tiene preguntas médicas? Llame a su **enfermero(a) de triaje**.
 - En caso de emergencia, llame al **911**.
-

9. Mi hijo(a) tiene síntomas nuevos o que empeoran. ¿Debo seguir usando la aplicación?

Sí — complete el registro de síntomas y signos vitales para cualquier síntoma nuevo. Sin embargo, si los síntomas se agravan o si no está seguro(a), llame a la línea de enfermería de triaje al **520-670-3924 (8AM–5PM, lunes a viernes)** para obtener más orientación. Llame al **911 en caso de emergencias**. La plataforma Diagnostik **no** debe usarse durante emergencias.

Esta plataforma no debe usarse para condiciones o síntomas graves, incluyendo:

- Dolor intenso
- Letargo
- No comer o beber de forma apropiada

- Dificultad para respirar (esfuerzo al respirar, uso de músculos accesorios como debajo de las costillas o encima del esternón, aleteo nasal, dificultad para hablar por problemas respiratorios, fatiga con mínima actividad)
- Labios azulados
- Respiración rápida
- Ruido agudo al respirar o hablar
- Disminución o incapacidad de comer o beber debido a dolor de garganta
- Enrojecimiento, sensibilidad, dolor o hinchazón detrás del oído
- Dolor de cabeza severo, rigidez de cuello
- Entumecimiento, hormigueo o debilidad en la cara
- Babeo excesivo o dificultad para tragar saliva
- Incapacidad para tragar líquidos
- Dificultad o dolor severo al abrir la boca por completo
- Dificultad o dolor severo al girar el cuello de lado a lado
- Confusión, convulsiones

Nota: esta lista se centra principalmente en condiciones de oído, nariz, garganta y pulmones, y no incluye todos los síntomas graves posibles. Si usted o su hijo(a) presentan otros síntomas no respiratorios o no relacionados con oído, nariz y garganta, por favor llame a la enfermera de triaje o a su clínica para recibir orientación y programar una consulta.

Si al completar la consulta con Diagnostik las lecturas (síntomas o signos vitales) resultan preocupantes, el sistema puede mostrar una alerta y recomendar contactarse con la enfermera para programar una cita en persona.

El sistema generará alertas por los siguientes signos vitales anormales:

- Temperatura mayor a 101°F
- Saturación de oxígeno menor de 95 %
- Frecuencia cardíaca inferior a 50 o superior a 140.

Después de evaluar los síntomas, los signos vitales y los sonidos del corazón o los pulmones, la enfermera de triaje y el médico pueden determinar que es necesario realizar una evaluación más detallada en persona. Por ejemplo, si su hijo(a) presenta síntomas que persisten, síntomas graves, otros signos vitales anormales, síntomas que no son respiratorios o relacionados con el oído/nariz/garganta, o si el diagnóstico no está claro. Su hijo(a) será referido al centro médico más adecuado, ya sea una clínica ambulatoria de rutina, atención urgente o sala de emergencias, según lo decidan la enfermera de triaje y el proveedor. Por favor, manténgase disponible por teléfono para que su clínica pueda comunicarse con usted y programar esta cita.

En un número limitado de casos, para control de calidad rutinario y cumplimiento, se le puede pedir que lleve a su hijo(a) a la clínica para una evaluación en persona incluso si no hay síntomas graves. Esto puede incluir situaciones en las que los síntomas y diagnóstico de su hijo/a requieran un nuevo tratamiento con antibióticos o esteroides.

10. Mi aplicación Diagnostik indica que mi hijo(a) tiene riesgo de una infección de oído, faringitis estreptocócica o sibilancias. ¿Qué debería hacer?

El resultado que ve en la pantalla se basa en un modelo de inteligencia artificial que analiza las imágenes de oído o garganta, o los sonidos pulmonares de su hijo(a). El modelo informa un nivel bajo, medio o alto de correspondencia con posibles infecciones de oído, garganta o sibilancias. Sin embargo, este informe puede contener errores y ser incorrecto.

Es importante destacar que **esto no es un diagnóstico**, y siempre es recomendable hacer un seguimiento con su proveedor de salud para una consulta. El proveedor tendrá acceso a todos los síntomas, fotos, sonidos pulmonares y resultados del modelo de IA para hacer un diagnóstico y sugerir los próximos pasos. Nuevamente, **usted siempre debe programar una visita con su médico para diagnóstico y tratamiento adecuado**.

Recuerde: este informe es generado por un modelo matemático automatizado y no sustituye el consejo, diagnóstico ni tratamiento médico profesional. Los resultados son únicamente con fines informativos y deben ser revisados por un proveedor de salud calificado. Siempre busque la orientación de su médico u otro proveedor de salud calificado si tiene preguntas sobre una condición médica.

Otras preguntas:

Mi hijo tiene síntomas nuevos o que empeoran. ¿Debo seguir usando la aplicación?

Sí — complete el registro de síntomas y los signos vitales. Si las lecturas son preocupantes, el sistema puede indicarle conectarse con la enfermera.

Recibimos un estado de alerta después de enviar las lecturas — ¿qué significa?

Significa que la aplicación detectó síntomas o signos vitales que pueden necesitar una revisión adicional. Por favor, contacte a la enfermera en la línea de triaje al **520-670-3924 (8AM-5PM, L-V)**.

¿Qué pasa si me pierdo un control mensual?

El coordinador de investigación estará ahí para ayudarte a ponerte al día. Aún puedes completarlo más tarde esa misma semana.

¿Recibiré un recordatorio para mi control mensual?

Sí, recibirá un recordatorio por mensaje de texto o correo electrónico antes de cada control.

¿Cómo podemos retirarnos del estudio?

Contacte a su coordinador de investigación (RC) o al investigador principal (PI) en cualquier momento. Todos los datos recolectados hasta ese punto se archivarán de forma segura.

¿Necesito completar el control mensual si mi hijo se siente bien?

Sí, es importante. Los controles mensuales son clave para monitorear la salud a largo plazo, incluso si no hay síntomas.

¿Puedo quedarme con el dispositivo después del estudio?

Los dispositivos deben devolverse a menos que el patrocinador indique lo contrario.

¿Necesita más ayuda?

- **Si tienes problemas con el dispositivo o la aplicación:** llame al coordinador de investigación, Osmara al 520-934-9100.
- **Para preguntas clínicas:** contacte a la enfermera de triaje al **520-670-3924 (8AM-5PM, L-V)**
- **En caso de emergencia:** siempre llamar al **911**.