# MANUAL DE USO, COLOCACIÓN Y GARANTÍA

## Sensor de Glucosa Continua SyaiTag

*Este manual es de uso interno para el personal de Mey-Ko.*
*No es un folleto para el paciente.*




Elaborado por

**Lic. Daniela López**

Versión 1.0 · Noviembre 2026

# Contenido

1. Introducción
2. Características técnicas
3. Contenido del empaque
4. Antes de empezar
5. Colocación del sensor (paso a paso con imágenes)
6. Seguimiento y uso diario
7. Solución de problemas
8. Clientes que compran varios sensores para llevar a casa
9. Garantía y reclamos
10. Preguntas frecuentes

**A quién va dirigido este manual**

Este manual es una guía para el personal de Meyko y el personal médico autorizado que coloca el sensor SyaiTag a los pacientes y atiende sus consultas y reclamos.

**OJO: Los reclamos serán contestados en horario laboral**

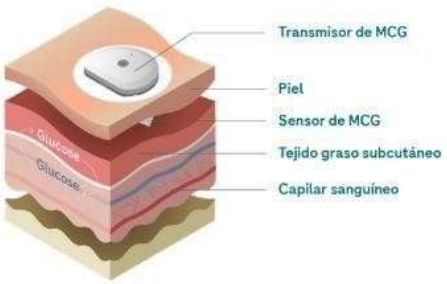
**Lunes a jueves: 8:00 am – 6:00 pm, Viernes: 8:00 am – 5:00 pm, Sábados 8:00 am – 12:00**

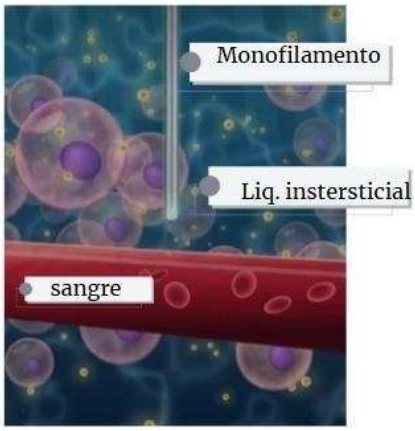
# 1. Introducción

SyaiTag es un sistema de monitoreo continuo de glucosa (MCG o CGM, por sus siglas en inglés). Mide la glucosa del líquido intersticial (debajo de la piel) mediante un filamento flexible muy pequeño (monofilamento) y envía los datos por Bluetooth a la aplicación **Syai Tag** en el teléfono del paciente.

**Ventajas principales para explicar al paciente:**

- Lecturas automáticas sin pinchazos en el dedo para el control habitual.
- Gráficas, flechas de tendencia y estadísticas por periodos.
- Alarmas configurables de glucosa alta, baja y baja urgente.
- Sensor integral (sensor y transmisor en una sola pieza) con aplicador precargado.




# 2. Características técnicas

| Característica | Dato de referencia |
|---|---|
| **Duración del sensor** | Hasta 14 días |
| **Calibración** | De fábrica; no requiere calibración manual |

| | |
|---|---|
| **Tiempo de calentamiento** | 30 minutos |
| **Activación** | NFC |
| **Transmisión de datos** | Bluetooth, alcance aprox. 10 metros |
| **Rango de medición** | 1,9 a 25,0 mmol/L (aprox. 30 a 550 mg/dL) |
| **Precisión declarada (MARD)** | 8,1 % |
| **Resistencia al agua** | Apto para ducha, baño, natación, sauna |
| **Compatibilidad del teléfono** | iOS 13 o superior / Android 8.1 o superior |
| **Zona de colocación** | Parte posterior de la parte superior del brazo |

# 3. Contenido del empaque

Antes de colocar el sensor, verifique que el empaque esté sellado e intacto y que contenga:

1. Sensor estéril con aplicador precargado.
2. Parche adhesivo de fijación adicional.
3. Manual de usuario o código QR al manual.

> **No utilice el producto si:**
> El empaque está dañado o abierto.
> El producto está vencido.

# 4. Antes de empezar

## 4.1 Preparación de la aplicación

1. Pida al paciente que descargue **Syai Tag** desde App Store o Google Play (o que escanee el QR del empaque).
2. Ayúdele a crear su cuenta e iniciar sesión.
3. Seleccione la unidad de medida (mg/dL es la medida utilizada en Honduras).
4. Active **Bluetooth** y **NFC** en el teléfono y otorgue los permisos solicitados.
5. Verifique que el teléfono tenga batería y que la app esté actualizada.

## 4.2 Advertencias importantes

**Embarazo:** Se debe visualizar bien que la paciente no esté reteniendo líquidos, de ser así puede contactarse con los especialistas de línea para tener una mejor idea de la colocación

Pacientes en estado crítico u hospitalizados: la colocación en este caso puede variar sí el paciente se encuentra encamado, es la única forma de poder colocarlo más visible en el brazo.

No coloque el sensor sobre piel lesionada, irritada, con quemaduras, tatuajes, cicatrices o zonas con infección o vello en la zona del brazo (se solicita depilar al paciente)

Si el paciente es alérgico a los adhesivos, indíquele que vigile su piel y consulte a su médico.

**Dispositivos electrónicos y equipos de imagen**

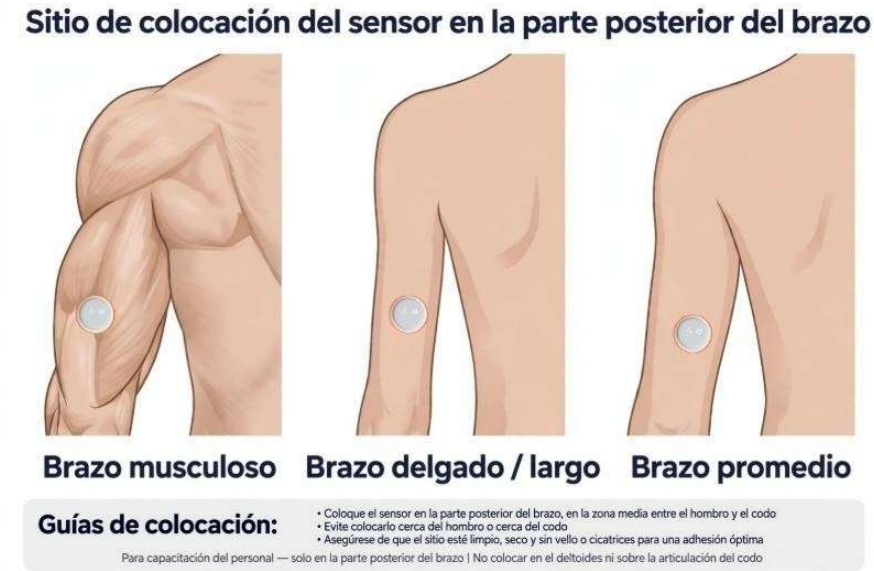
Informe siempre al paciente que **debe retirar el sensor antes de estudios de imagen** (resonancia magnética, tomografía, rayos X) y de tratamientos como la diatermia.

El sensor debe mantenerse **alejado de equipos médicos de imagen y de campos magnéticos intensos**.

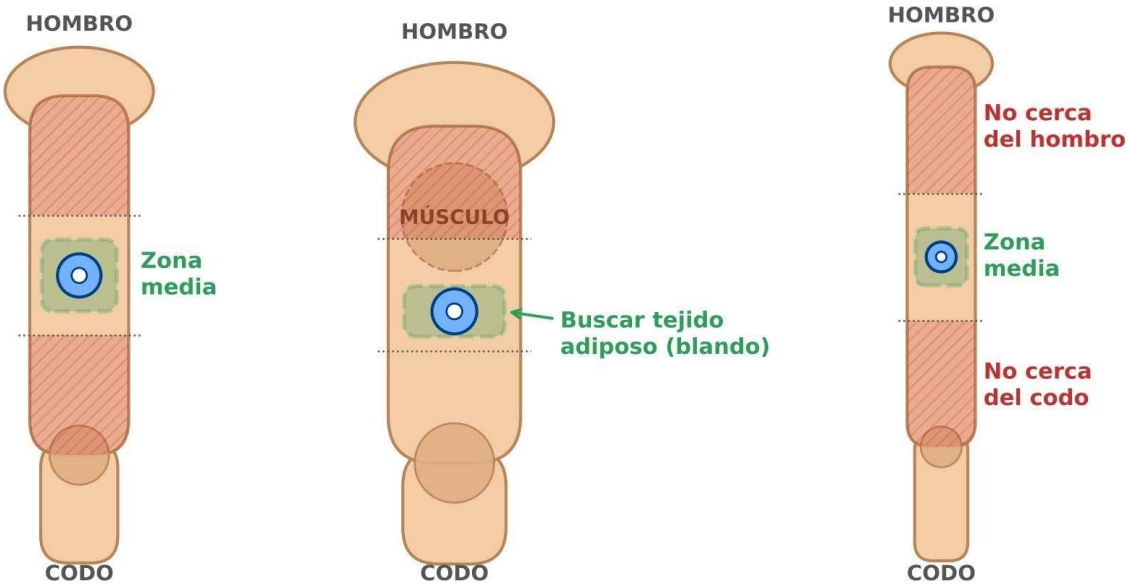
## 5. Colocación del sensor

### Paso 1. Escoger el sitio de colocación

Utilice la **parte posterior de la parte superior del brazo**. Elija una zona con tejido blando, sin cicatrices, lunares, venas visibles, tatuajes ni pliegues. Evite zonas donde la ropa apriete o donde el paciente se apoye al dormir. **Rote el brazo** en cada colocación. Si hay vello, recórtelo o solicite al paciente depilarse.



Según el tipo de brazo del paciente:




**Brazo promedio** | **Brazo musculoso** | **Brazo largo**

Colocar en la **zona media** del **Buscar tejido adiposo** (zona blanda). No Colocar en la **zona media**: **no** brazo. colocar sobre el músculo. **cerca del hombro** y **no cerca del codo**.

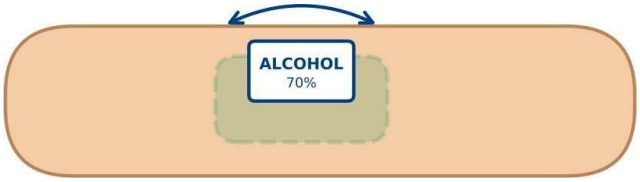
**Recuerde**

**Brazo musculoso:** el sensor debe quedar sobre tejido adiposo (blando), no sobre el músculo.

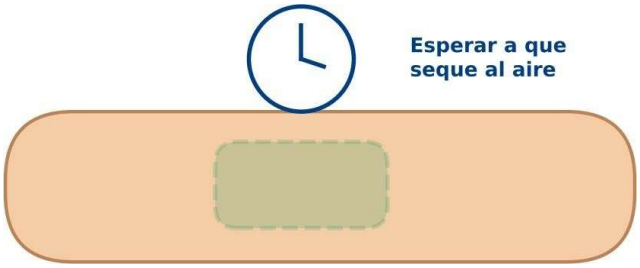
**Brazo largo:** divida mentalmente el brazo en tres partes y use el tramo central. Ni cerca del hombro ni cerca del codo.

## Paso 2. Desinfectar la piel

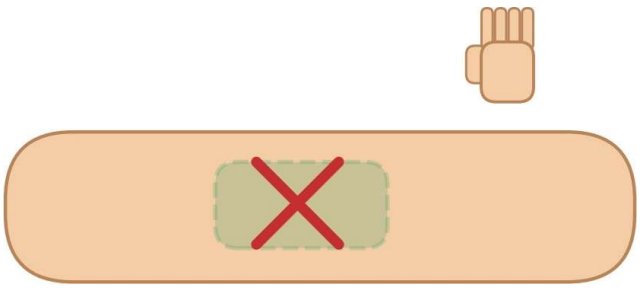
1. Lávese las manos con agua y jabón.
2. Limpie el sitio con una **toallita de alcohol** (o alcohol y algodón), en movimientos circulares de adentro hacia afuera.
3. **Espere a que la zona seque completamente al aire.** No sople, no abanique ni seque con tela o papel.
4. No aplique cremas, aceites ni protectores solares en la zona.




*2a. Limpiar con toallita de alcohol*




*2b. Esperar a que seque al aire*



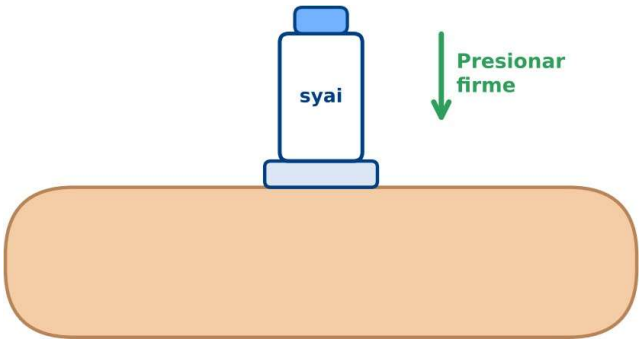
*2c. No volver a tocar la zona*

**Importante: no tocar la zona**

Una vez desinfectada la zona, **el paciente no debe volver a tocarla con la mano**, ya que puede ensuciarla. Indíqueselo antes de limpiar y tampoco la toque usted.

## Paso 3. Aplicar el sensor

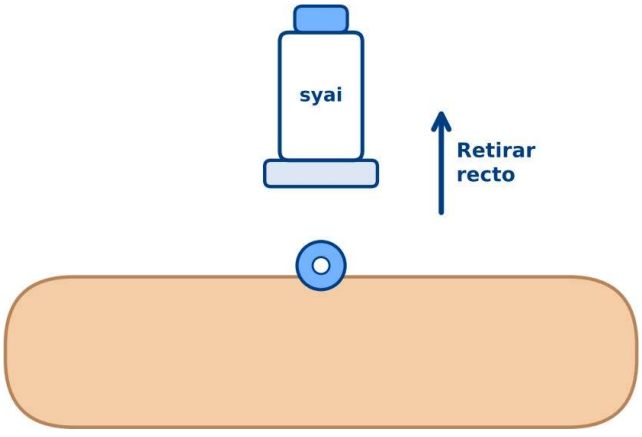
1. Abra el empaque del aplicador siguiendo las indicaciones del manual.
2. Coloque el aplicador sobre el sitio limpio y seco, sobre una superficie firme y plana del brazo.
3. Presione el aplicador según las instrucciones del manual hasta que el sensor quede adherido.



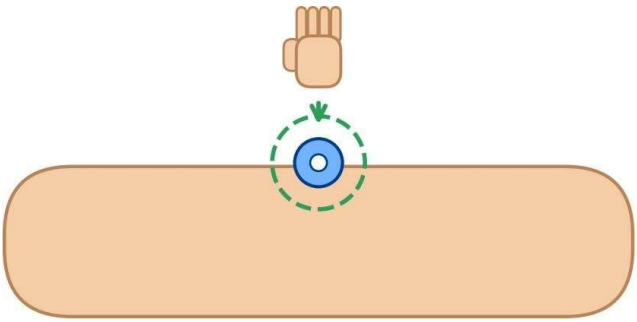

*Apoyar el aplicador sobre la zona limpia y seca y presionar*

## Paso 4. Retirar el aplicador y presionar el sensor

1. Retire el aplicador con un movimiento suave y recto.
2. Presione suavemente el sensor sobre la piel durante unos segundos para asegurar la adhesión.
3. Deseche el aplicador usado de forma segura (contiene una aguja o filamento de inserción).



*Retirar el aplicador en línea recta*

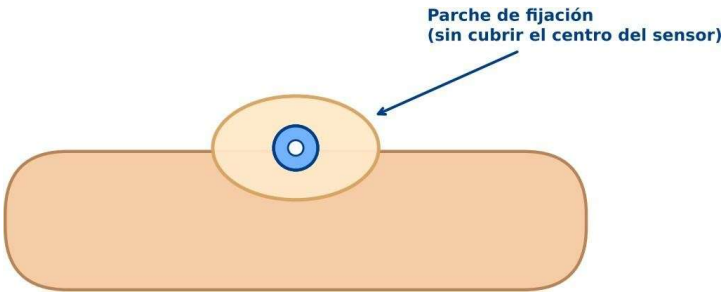


*Presionar suavemente el sensor*

> **Un aplicador, una colocación**
> El aplicador solo sirve para **una** colocación. Escaneé el código QR en la app del paciente y desheche el aplicador.

## Paso 5. Colocar el parche de fijación

Si el kit incluye parche de fijación, colóquelo alrededor del sensor **sin cubrir el centro**, alisando los bordes, según el manual.



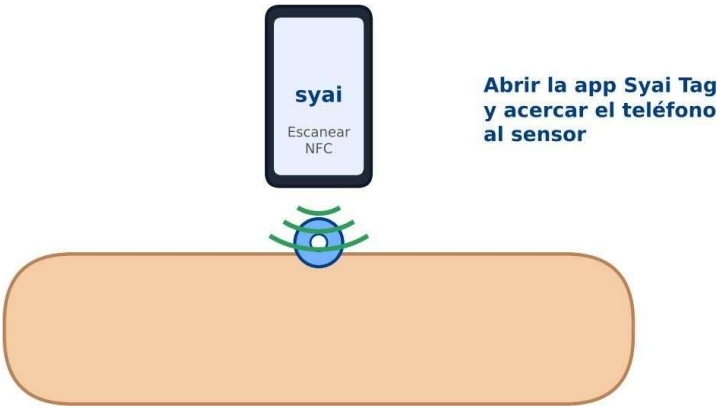

*Parche de fijación alrededor del sensor*

## Paso 6. Activar y vincular

1. Abra la app **Syai Tag**.
2. Seleccione la opción para agregar o activar un nuevo sensor.
3. Acerque la parte superior del teléfono al sensor para el escaneo **NFC**.
4. Espere la confirmación de vinculación Bluetooth.

5. Inicie el periodo de **calentamiento (aprox. 30 minutos)**. Durante este tiempo no habrá lecturas.

6. Cuando termine, comenzarán a mostrarse los valores de glucosa, las primeras 24 horas puede variar la lectura y no ser precisa, explicar a los clientes.




*Escaneo NFC con la app Syai Tag*

# 6. Seguimiento y uso diario

Explique al paciente lo siguiente antes de que se retire.

## 6.1 Cómo leer la pantalla

**Valor actual de glucosa** y **gráfica** de las últimas horas.

**Flecha de tendencia:** indica si la glucosa está estable, subiendo o bajando, y con qué rapidez.

**Estadísticas:** promedios, tiempo en rango y reportes que puede compartir con su médico.

## 6.2 Alarmas

Las alarmas se configuran junto con el médico del paciente:

Glucosa alta

Glucosa baja

Glucosa baja urgente

Alarmas predictivas (si están disponibles)

Indique al paciente que mantenga activadas las notificaciones de la app, el sonido y el Bluetooth, y que desactive los modos de ahorro de batería que cierren la app en segundo plano.

## 6.3 Cuándo confirmar con glucómetro (punción en el dedo)

Indique al paciente que confirme con un glucómetro tradicional si:

Los síntomas **no coinciden** con la lectura (por ejemplo, se siente mareado o sudoroso y el sensor marca valores normales).

Va a tomar una decisión sobre insulina u otros medicamentos y tiene dudas sobre la lectura.

La app muestra errores, lecturas atípicas o señal inestable.

Se encuentra en las **primeras 24 horas** tras la colocación (ver el recuadro siguiente).

**Primeras 24 horas**

Durante las primeras 24 horas la lectura puede variar. Esto ocurre porque **el sensor o monofilamento se está adhiriendo al cuerpo** y puede tardar ese tiempo en arrojar lecturas precisas. **Explíqueselo al paciente al momento de la colocación.**

**Síntomas de hipoglucemia o hiperglucemia severa**

El paciente debe actuar según las indicaciones de su médico y buscar atención de urgencia si es necesario. **No debe esperar a que el sensor lo confirme.**

### 6.4 Consejos de uso

Mantener el teléfono a menos de **10 metros** del sensor.

Evitar golpear o arrancar el sensor con la ropa, cinturones o mochilas.

Revisar la piel diariamente para detectar enrojecimiento o picazón.

La app almacena datos y, al reconectarse, puede recuperar lecturas perdidas por desconexión, dentro de los límites del sistema.

Revisar sí el dispositivo está actualizado a la versión más nueva de iOS o Android

**Golpes y desprendimientos: no aplica garantía**

**Explique al cliente que, si el sensor sufre golpes o se desprende, no aplica ninguna garantía.**

## 7. Solución de problemas

| Problema | Causa posible | Qué hacer |
|---|---|---|
| **No se vincula el sensor** | Bluetooth o NFC apagado, permisos denegados | Active ambos, revise los permisos de la app, acerque el teléfono al sensor y reintente. |
| **No aparecen lecturas** | Calentamiento en curso | Espere los 30 minutos de calentamiento. |

| | | |
|---|---|---|
| **Pérdida de señal** | Distancia mayor a 10 m; interferencias; **hay celulares con modo de ahorro de energía que cierran la app en segundo plano**, por eso se pierde la señal | Acerque el teléfono, reinicie el Bluetooth, abra la app y desactive el modo de ahorro de energía para Syai Tag. |

| Problema | Causa posible | Qué hacer |
|---|---|---|
| **Lecturas que no coinciden con síntomas o con el glucómetro** | Sensor mal adherido; compresión del sitio; error del sensor; **interferencia en la señal** | 1. Confirme con glucómetro.<br>2. Solicite al cliente **reiniciar el celular** y **desactivar y activar el Bluetooth**.<br>3. Si el sensor definitivamente no logra estabilidad, elabore el reclamo en el Link de reclamos de Odoo (Meyko) y suba las evidencias.<br>4. Envíe también las evidencias por **WhatsApp a los especialistas de línea**. Una vez aprueben el cambio, puede realizarlo.<br>5. Las salidas de SyaiTag por **PNC** también se deben subir al link de reclamos, para llevar un mejor control de los sensores que salen con falla. |
| **Sensor despegado** | Sudor, agua, ropa, piel húmeda al aplicar, mal cuidado del paciente | **No aplica garantía** por mal cuidado del paciente con el sensor. Infórmeselo al cliente. |
| **Irritación de la piel** | Sensibilidad al adhesivo | Retire el sensor, limpie la zona y recomiende consultar al médico. |
| **Sangrado leve en el sitio** | Capilar tocado al insertar | Presione suavemente con gasa limpia; si persiste, retire el sensor. |
| **La app falla o se cierra** | App desactualizada o teléfono incompatible | Actualice la app y el sistema operativo; verifique la compatibilidad. |
| **Aplicador no funciona** | Defecto de fabricación o uso incorrecto<br><br>OJO: Verificar bien antes, moviendo de lado a lado el push del aplicador sobre el brazo del paciente para asegurar que el aplicador no funciona | 1. **Siempre** suba el reclamo en el Link de reclamos de Odoo (Meyko) con **evidencia en video**.<br>2. Guarde el sensor con el aplicador defectuoso y **envíelo a Especialidades Médicas Centro** para su uso como muestra.<br>3. **Sustituya inmediatamente** por uno de tienda.<br>4. Estos productos salen por **PNC**, pero siempre se deben reportar. |

| | | |
|---|---|---|
| **Mala colocación del sensor por parte del personal de Mey-ko.** | Aplicación incorrecta del sensor por parte del asesor responsable. | **Si durante la revisión del reclamo se determina que la falla fue ocasionada por una mala colocación por parte del personal de Mey-ko, se procederá a reemplazar el sensor al cliente. Sin embargo, el costo del producto será descontado del pago de planilla del asesor responsable de la colocación.** |

## 8. Clientes que compran varios sensores para llevar a casa

Cuando un cliente compra varios sensores para llevárselos, el personal de tienda debe explicarle claramente las condiciones de cambio:

- El sensor **aplica a cambio** únicamente cuando se verifica que realmente es un **desperfecto de fábrica** y el sensor fue colocado por **personal de Meyko o personal médico autorizado y capacitado**.
- Si el sensor se coloca **fuera de los establecimientos permitidos**, no puede aplicar a garantía, ya que pudo haber una mala colocación.
- El personal de tienda debe **especificarlo y dejarlo en claro** al cliente en el momento de la venta.

### Cuidado y almacenamiento

Almacenar los sensores sin abrir en un lugar fresco y seco, según el rango de temperatura indicado en el empaque.

Revisar la **fecha de vencimiento** antes de cada uso.

No exponer el producto a luz solar directa ni a humedad.

Mantener el producto fuera del alcance de niños.

Desechar el aplicador y el sensor usados como residuo médico o punzocortante, según las normas locales.

# 9. Garantía y reclamos

## 9.1 Cuándo aplica y cuándo no

| Aplica | No aplica |
|---|---|
| Desperfecto de fábrica verificado.<br>Sensor colocado por personal de Meyko o personal médico autorizado y capacitado.<br>Aplicador que no funciona (se reporta y se sustituye en tienda). | Golpes o desprendimiento del sensor.<br>Mal cuidado del paciente con el sensor.<br>Colocación fuera de los establecimientos permitidos.<br>Monofilamento doblado al retirar el sensor (indica golpe). |

## 9.2 Requisitos para presentar un reclamo

Meyko solicita lo siguiente para tramitar un reclamo:

1. **Número de SN** del sensor.
2. **Factura** de compra.
3. **Nombre de la persona que colocó el sensor** en tienda.
4. **Correo electrónico del paciente.**
5. **Fotografías claras y legibles** de dónde está colocado el sensor, para verificar que no es una mala colocación.
6. **Capturas de pantalla de la app** con la falla y **comparación con glucómetro en al menos 4 ocasiones.**
7. Que hayan pasado **más de 24 horas** desde la colocación del sensor.
8. **Fotografías de todo** y una **foto del momento en que se retira el sensor**, para verificar que el monofilamento no esté doblado; ahí se confirma si hubo golpe o no.

## 9.3 Dónde se registra

Todo reclamo se registra en el Link de reclamos de Odoo (Meyko) y las evidencias se envían por WhatsApp a los especialistas de línea. Una vez aprobado el cambio, se realiza. Las salidas por PNC siempre se suben al mismo link.

# 10. Preguntas frecuentes

### ¿Necesito calibrar el sensor?
Viene calibrado de fábrica y no requiere calibración manual. Si presenta lecturas variables, se debe reiniciar el dispositivo (celular) y desactivar y activar el Bluetooth.

### ¿Reemplaza al glucómetro?
No lo reemplaza. Se deben utilizar en conjunto: el sensor marca la **tendencia**, mientras que el glucómetro indica el valor **al momento**. Si el paciente se siente mal, se puede tomar la glucometría para estar seguros de cualquier resultado.

### ¿Puedo mojarlo?
Sí, dentro de los límites de resistencia al agua indicados por el fabricante. Se debe secar suavemente después.

### ¿Qué pasa si el paciente se aleja del teléfono?
El sensor sigue midiendo y guardando datos. Al volver al rango Bluetooth, la app puede recuperar la información, dentro de los límites del sistema.

### ¿Se puede usar en cualquier parte del cuerpo?
Solo en la zona indicada en el manual: parte posterior de la parte superior del brazo.

### ¿Qué hago si se despega?
No se reutiliza. No aplica garantía por desprendimiento; debe explicarse al cliente.