

聊天机器人

这项自动化手机简讯服务，通过双语聊天机器人为您提供提醒服务。

您会收到发自聊天机器人+65 8241 0862 的短信，以确认聊天机器人服务已启动。请按照指示回复短信。



提醒

测试前三天以及测试当天
您会收到提醒短信



双语

提供中英文选择

聊天机器人目录

1. 如果您需要帮助，您可输入“**使用说明**”并发送到 **+65 8241 0862**。

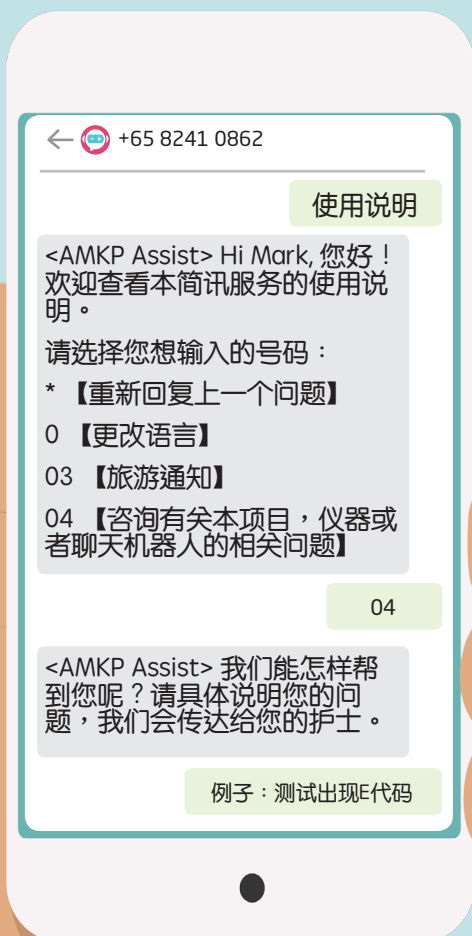
右图所示的使用说明会出现。

2. 然后您可以根据需要启动相关聊天机器人的功能。比如，您可以联系您的护理团队：

1) 发送“**功能菜单**”到聊天机器人的号码**+65 8241 0862**

2) 回复“**04**”

3) 通过信息与护理团队分享您遇到的问题



常见问题及常见故障解决方案

问：如果我忘记密码无法登录应用程序，我该怎么办？

答：如果您在注册时使用的是自己的电子邮件，您可在Health Harmony应用程序的登录界面按“forgot password”重新设置密码。输入您注册时使用的邮件地址，您会收到一封重置密码的电子邮件，按照邮件指示完成密码重置。

如果您注册时使用的是护士提供的激活码，您可拨打我们的技术服务支持热线6958 7998，我们的技术人员会为您提供一个新的激活码。

问：如果应用程序无法操作，我该怎么办？

答：您可尝试以下解决方法：

- 强行退出应用程序并重新启动它，
- 重启您的手机，或
- 查看应用程序是否有更新版本。

如果应用程序还是无法正常操作，请拨打技术服务支持热线6958 7998。

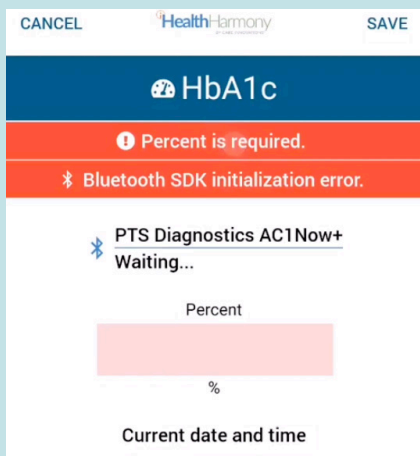
问：如果我的蓝牙仪器重复发出“哔哔”的声，而且无法上传读数怎么办？

答：如果蓝牙仪器一直重复发出“哔哔”的声音，而且不能通过手机程序上传您的读数的话。这说明蓝牙仪器的电池电量偏低，请用新的电池进行替换。

问：读数不能正常上传怎么办？

答：如果您的读数不能被同步到应用程序并出现错误代码（如右图），请尝试下列步骤：

- 1) 截图或记下显示在手机应用程序里的错误代码，
- 2) 在应用程序里手动输入您的糖化血红蛋白读数，
- 3) 打电话给技术支持热线 6958 7998，技术人员会协助您解决问题。



A1CNow 仪器常见错误代码及解决方案

参考下表了解A1CNow仪器的系统操作和错误代码的描述

“OR”= 超出范围

“QC”= 质控

“E”= 分析仪错误



Code	Possible Causes	Recommendations
OR 1	血样中的血红蛋白可能太少，或者您添加的血样太少，检测无法正常进行。	1) 使用新的测试卡重新进行测试，按压手指确保采血器采集充足的血液。 2) 测试前请仔细观看操作视频或参考使用手册，以确保操作步骤的准确性。
OR 3	血样中的血红蛋白A1C可能太少，或者您添加的血样太少，检测无法正常进行。	1) 使用新的测试卡重新进行测试，如果采集血液过多，请擦拭掉采血器上多余的血液。 2) 测试前请仔细观看操作视频或参考使用手册，以确保操作步骤的准确性。
OR 2	血样中的血红蛋白可能太多篇，或者您添加的血样太多，检测无法正常进行。	1) 使用新的测试卡重新进行测试，如果采集血液过多，请擦拭掉采血器上多余的血液。 2) 测试前请仔细观看操作视频或参考使用手册，以确保操作步骤的准确性。
OR 4	血样中的血红蛋白 A1C 可能太多篇，或者您添加的血样太多，检测无法正常进行。	1) 使用新的测试卡重新进行测试，如果采集血液过多，请擦拭掉采血器上多余的血液。 2) 测试前请仔细观看操作视频或参考使用手册，以确保操作步骤的准确性。
OR 5	分析仪温度低于18°C	使用新的测试卡在 18 - 25°C 的室温下重新进行测试。
OR 6	分析仪温度高于 25°C	使用新的测试卡在 18 - 25°C 的室温下重新进行测试。 建议在凉爽的环境下，比如早上，晚上或在有冷气的房间使用测试。

Code	Possible Causes	Recommendations
QC 2	测试卡在被插入测试仪之前是湿的，或者测试卡之前已经被使用过了	<p>确保使用新的测试卡进行测试，并确保测试卡在被插入测试仪之前是干的。</p> <p>在添加血液样本后，不要移除或重新插入测试卡。</p>
QC 6	血液样本加入过早	使用新的测试卡重新进行测试。请等到AICNow测试仪屏幕显示“SMPL”以后才加入血液样本。
QC 7	血液样本加入过晚	在“SMPL”出现在测试仪屏幕后的 2分钟 以内添加血液样本。
QC 30 QC 31 QC 32 QC 33	测试仪无法获取有效的初始读数	<p>添加血液样品的时候请迅速按下并释放溶血剂，并确保一秒钟内移除。</p> <p>在分析结果的过程中请不要移动测试仪。</p>
QC 50 QC 51 QC 55 QC 56	移至溶血剂器体的血液量不足	确保溶血剂器体与采血器之间没有任何间隙。
其他 QC 代码	测试仪内部的质控检测未通过	使用新的测试卡套件重新进行测试。
E 代码	测试仪无法工作	请通过聊天机器人联系您的护理团队（具体步骤请参考本手册第1页），他们会为您安排仪器更换。